

Condizioni generali di vendita

Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito le “Condizioni Generali di Vendita”) regolano l'offerta e la vendita di beni di Papi Materassi.

Per poter confermare un ordine di acquisto è necessario leggere ed accettare le presenti Condizioni Generali di Vendita. La mancata accettazione delle Condizioni Generali di Vendita comporta l'impossibilità di effettuare acquisti.

1. Premesse

1.1. Le Condizioni Generali di Vendita regolano esclusivamente l'offerta, l'inoltro e l'accettazione di ordini d'acquisto dei Prodotti tra Papi Materassi e il cliente.

1.2. Il collaboratore offre in vendita i Prodotti e svolge la propria attività di commercio esclusivamente nei confronti dei propri utenti finali che siano maggiori d'età e "consumatori", ossia persone fisiche che agiscono con finalità non riferibili all'attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, eventualmente svolta (di seguito il “Cliente” o “Acquirente”).

1.3. Il contratto con il Cliente si conclude esclusivamente attraverso la documentazione fornita da Papi Materassi al collaboratore.

1.4. L'offerta e la vendita dei Prodotti si riferisce esclusivamente al territorio italiano. Per ordini provenienti da Paesi terzi, provenienti da soggetti diversi dal “consumatore” o, in ogni caso, non conformi alla propria politica commerciale, il Collaboratore si riserva il diritto di non darvi seguito.

1.5. Le Condizioni Generali di Vendita non regolano la vendita di beni o la fornitura di servizi da parte di soggetti diversi dal Collaboratore, anche qualora siano presenti sul Sito tramite link, banner o altre forme di collegamento. È onere del Cliente verificare le condizioni di vendita, prima di inoltrare ordini ed acquistare beni e servizi da soggetti diversi dal Collaboratore. Quest'ultimo non è pertanto responsabile della vendita di beni e/o della fornitura di servizi da parte di soggetti terzi e/o della conclusione di accordi tra il Cliente e i soggetti terzi.

2. Ordine d'acquisto Dei Prodotti

2.1. Per l'acquisto di uno o più Prodotti, il Cliente deve proseguire con la compilazione della documentazione fornita dal Collaboratore.

2.2. Il contratto di vendita si conclude a seguito della puntuale compilazione dei moduli da parte dell'Acquirente – i cui dati vengono trattati secondo le modalità indicate nella Privacy Policy (www.papimaterassi.com/privacy-policy). Prima dell'invio definitivo dell'ordine, l'Acquirente è invitato a controllare il contenuto dell'ordine, nel quale sono riportati gli estremi dell'ordinante e dell'ordinazione, il prezzo dei beni, le eventuali spese di spedizione e gli eventuali ulteriori oneri accessori, le modalità e i termini di pagamento, l'indirizzo ove il bene verrà consegnato, i tempi della consegna.

2.3. La conferma del modulo d'ordine da parte del Cliente implica per quest'ultimo l'obbligo di pagare il prezzo indicato nell'ordine.

2.4. Il Collaboratore si riserva di non accettare gli ordini d'acquisto che risultino incompleti o non corretti, ovvero in caso di indisponibilità dei Prodotti.

2.5. La disponibilità dei prodotti si riferisce a quella effettiva nel momento in cui il Cliente effettua l'ordine. Tale disponibilità deve tuttavia essere considerata indicativa in quanto:

- i prodotti potrebbero essere venduti ad altri Clienti prima della conferma d'ordine, per effetto della contemporanea vendita da parte di altri collaboratori;

2.6. Il modulo d'ordine sarà archiviato presso la banca dati di Papi Materassi per il periodo di tempo necessario all'evasione degli ordini e comunque nel rispetto dei termini di legge. Il Cliente, a completamento dell'ordine, riceverà copia riepilogativa.

3. Caratteristiche dei prodotti

3.1. Le caratteristiche essenziali dei Prodotti sono presentate sul Sito all'interno di ciascuna scheda Prodotto. Le immagini ed i colori dei Prodotti offerti in vendita potrebbero tuttavia non corrispondere a quelli reali per effetto del browser Internet e/o del monitor utilizzato o per diversità dei prodotti dimostrativi.

3.2. Il Collaboratore si impegna a descrivere e presentare gli articoli nel miglior modo possibile. Le fotografie dei prodotti presentati tramite www.papimaterassi.com non costituiscono elemento contrattuale, in quanto da considerarsi solo rappresentative.

4. Modalità di pagamento

4.1. I prezzi dei Prodotti sono espressi in Euro e sono già comprensivi di tutte le imposte e tasse applicabili. I prezzi dei Prodotti non comprendono, invece, le spese di spedizione e consegna che saranno chiaramente indicate dal Collaboratore e nell'ordine di acquisto.

4.2. I prezzi dei Prodotti potrebbero essere soggetti a variazioni. Il Cliente si impegna, pertanto, a verificare il prezzo finale di vendita prima di sottoscrivere il modulo d'ordine.

4.3. Il prezzo per l'acquisto dei Prodotti e le spese di spedizione, come indicato nel modulo d'ordine, saranno conteggiati al momento della sottoscrizione dell'ordine.

4.4. Il pagamento da parte dell'Acquirente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nel modulo d'ordine di acquisto dal Collaboratore, ossia: Bonifico bancario o contanti, oppure anticipo in contanti e saldo finale con bonifico bancario.

4.5. In caso di rimborso Papi Materassi provvederà, entro 30 giorni dalla data in cui ha avuto effettiva conoscenza della causa che genera tale diritto, allo storno del pagamento effettuato con bonifico.

4.6. Papi Materassi si riserva, altresì la facoltà di variare i mezzi di pagamento utilizzabili, fermo restando che si manterranno utilizzabili attivi al momento della sottoscrizione dell'ordine da parte dell'Acquirente.

4.7. Nel caso in cui venga scelto il pagamento tramite carta di credito, le informazioni finanziarie (ad esempio, il numero della carta di credito/debito o la data della sua scadenza) saranno inoltrate, tramite protocollo crittografato, a banche o società che forniscono i relativi servizi di pagamento elettronico a distanza, senza che terzi possano, in alcun modo, avervi accesso. Tali informazioni, inoltre, non saranno mai utilizzate Papi Materassi se non per completare le procedure relative all'acquisto per cui sono conferite e per emettere i relativi rimborsi in caso di eventuali restituzioni dei

prodotti, a seguito di esercizio del diritto di recesso, ovvero qualora si renda necessario prevenire o segnalare alle forze di polizia la commissione di frodi sul Sito.

4.8. Se il Prodotto viene consegnato in un Paese appartenente all'Unione Europea, il Prodotto venduto non dovrebbe essere soggetto ad alcun costo di sdoganamento, quali tasse di importazione e/o dazi.

4.9. In ipotesi di ripensamento da parte del Cliente prima che il prodotto ordinato venga spedito, Papi Materassi si impegna ad annullare l'ordine ed emettere rimborso, trattenendo solo le spese necessarie per l'emissione del rimborso stesso, ossia la commissione della banca in ipotesi di rimborso a mezzo bonifico bancario, oppure la commissione richiesta dal sistema utilizzato dal Cliente, pari, ad esempio al 3% per PayPal e carte di credito o 5% per Scalapay.

5. Tempi e modalità di consegna dei prodotti

5.1. Papi Materassi provvederà a recapitare i prodotti selezionati e ordinati secondo le modalità scelte dall'Acquirente. I costi, le modalità e i termini di consegna dei Prodotti sono indicati a seguito dell'inserimento di tutti i dati richiesti, nonché nel singolo modulo d'ordine d'acquisto, e costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali di Vendita.

5.2. I tempi della spedizione possono variare dai 2 ai 10 giorni lavorativi dal pagamento ricevuto, ma, trattandosi di una continua produzione, c'è la possibilità di una tempistica più lunga, ma mai superiore ai 30 giorni. I tempi di consegna dei Prodotti si riferiscono esclusivamente a giorni lavorativi, con espressa esclusione dei giorni festivi. Nel caso in cui Papi Materassi non sia in grado, per qualsivoglia ragione, di effettuare la spedizione entro detto termine, ne darà tempestivo avviso al Cliente tramite e-mail inviata all'indirizzo fornito da quest'ultimo durante sottoscrizione di acquisto.

5.3. Gli ordini effettuati verso un indirizzo non ammesso dal corriere incaricato dal Collaboratore (quali, ad esempio, Caselle Postali e Fermo Posta), non saranno accettati.

5.4. Al momento della consegna il Cliente è tenuto a verificare che il numero dei colli consegnati corrisponda a quanto indicato nella lettera di vettura del corriere e che l'imballo risulti integro e non alterato anche nei nastri di chiusura, se presenti.

5.5. Nel caso in cui la merce consegnata presenti eventuali danni presumibilmente arrecati dal trasporto, l'Acquirente può rifiutare la consegna e darne immediatamente comunicazione a Papi Materassi, che provvederà ad effettuare le dovute contestazioni allo spedizioniere, provvedendo ad una nuova spedizione una volta ricevuta la riconsegna della merce contestata.

5.6. I prodotti vengono consegnati tramite i corrieri nazionali.

5.7. Papi Materassi affiderà al corriere i materassi imballati sottovuoto; è di fondamentale importanza aprire l'imballo entro un massimo di 10 giorni e far riprendere al materasso la sua forma originale. Papi Materassi declina ogni responsabilità nell'ipotesi in cui i materassi venissero lasciati imballati sottovuoto per un periodo di tempo più lungo in quanto lo stress continuo nel tempo dato dal sottovuoto potrebbe alterare il prodotto.

5.8. In caso di annullamento dell'ordine, Papi Materassi avrà diritto di vendere a terzi i prodotti oggetto dell'ordine annullato e non sarà responsabile per il mancato ottenimento dei medesimi da parte dell'Acquirente.

6. Diritto di recesso

Esercizio del diritto di recesso e suoi effetti

6.1. Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla ricezione dei prodotti.

6.2. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente dovrà informare Papi Materassi, della decisione di recedere dal Contratto d'Acquisto. Il Cliente verrà poi ricontattato dal Servizio Clienti entro le 72 ore lavorative successive per ricevere istruzioni.

6.3. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

6.4. In caso di recesso da parte del Cliente dal Contratto di Acquisto, sarà necessario conservare l'involucro originale del prodotto per restituire la merce.

6.5. Saranno rimborsati tutti i pagamenti che il Cliente ha effettuato a favore di Papi Materassi, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 30 giorni dal giorno in cui Papi Materassi riceverà la merce ordinata ed integra di cui al recesso presso.

6.6. Le uniche spese dovute sono quelle dirette di restituzione del bene al mittente e quelle di imballaggio del prodotto.

6.7. Il Cliente non potrà in ogni caso esercitare il diritto di recesso nel caso di:

- fornitura di beni confezionati su misura, chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- mancato ritiro della merce ordinata per assenza dal luogo di consegna del Cliente o, in ogni caso, per un suo ritardo e negligenza;

7. Cambio merce

7.1. Il Collaboratore concede a Papi Materassi la facoltà di cambio dell'articolo precedentemente scelto con altro appartenente alla stessa tipologia.

7.2. Per procedere con il cambio della merce è necessario che il Cliente abbia conservato l'involucro originale.

7.3. Per procedere con il cambio merce è necessario che il Cliente provveda a fare richiesta. Una volta ricevuta la richiesta, l'Ufficio Assistenza Clienti invierà all'acquirente una conferma scritta, contenente il numero di autorizzazione al cambio merce sull'etichetta applicata al pacco dei prodotti da restituire.

7.4. Le spese di trasporto per il cambio sono a carico del Cliente, sostenendo Papi Materassi solo le spese necessarie per l'invio del prodotto in sostituzione.

7.5. Papi Materassi si riserva il diritto di richiedere prove fotografiche prima di autorizzare cambi per prodotti che si asseriscono essere difettosi. Nel solo caso di merce effettivamente difettosa, Papi Materassi si accollerà anche le spese necessarie per il ritiro del prodotto.

7.6. Non si accettano resi o cambi per prodotti manomessi, alterati o in saldo.

8. Garanzia legale di conformità

8.1. Oltre alla garanzia per i vizi del bene venduto, Papi Materassi presta sui prodotti la garanzia legale di conformità secondo quanto previsto dal Titolo III della Parte IV del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. Codice del Consumo). Tale garanzia prevede che Papi Materassi sia responsabile per i difetti di conformità sui prodotti venduti che si manifestino entro 2 (due) anni dalla consegna dei prodotti.

8.2. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro 6 (sei) mesi dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

8.3. Per usufruire della garanzia di conformità, il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare a Papi Materassi l'eventuale difetto del prodotto acquistato entro 2 (due) mesi dalla relativa scoperta. L'azione diretta a far valere un difetto di conformità non dolosamente occultato da Papi Materassi si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 (ventisei) mesi dalla consegna del prodotto.

8.4. In caso di difetto di conformità denunciato entro i termini previsti, il consumatore può chiedere, a sua scelta, a Papi Materassi di riparare il bene o di sostituirlo, in entrambi i casi senza sostenere alcuna spesa, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Il consumatore può altresì richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto nei casi in cui la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose, se Papi Materassi non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un congruo termine o la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

8.5. Per poter usufruire della garanzia di conformità si raccomanda di conservare ed esibire i documenti d'acquisto del prodotto.

8.6. La garanzia in ogni caso non copre eventuali avvallamenti delle superfici utilizzate inferiori a 20 mm, in quanto tali valori vengono considerati fisiologici per l'assestamento delle imbottiture sottoposte al peso del corpo umano (tolleranze e misurazioni conformi alle norme UNI EN 10707 e UNI EN 1334). Non vengono inoltre coperte dalla presente garanzia le non conformità dovute a negligenza o trascuratezza nell'uso, quali la mancata osservanza delle istruzioni d'uso e manutenzione indicate dell'opuscolo di garanzia rilasciato in ogni modello o danni da trasporto, ovvero dovute a circostanze che comunque non possono essere imputabili a difetti di fabbricazione e/o di conformità del bene. L'eventuale avvallamento nel tempo sul piano del materasso inferiore ai 20 mm. è dovuto al normale assestamento della struttura e delle imbottiture e non costituisce difetto. Una tolleranza di \pm 3% sulle misure perimetrali, e il 10% sull'altezza, dovuta all'assemblaggio di componenti elastici, è da ritenersi normale e non costituisce difetto.

8.7. Sono coperti da garanzia biennale la struttura portante del materasso, i tessuti, le imbottiture, e le cuciture, qualora i relativi difetti pregiudichino la funzionalità del materasso. Rimangono espressamente esclusi dalla copertura della presente garanzia i casi in cui il materasso non risulti in perfette condizioni igieniche o qualora i difetti siano imputabili ad un uso improprio, ad un uso non corretto o ad una manutenzione non corretta del materasso stesso.

8.8. La garanzia prestata comprende la riparazione o sostituzione gratuita della parte o componente difettata o, solo ove ciò sia impossibile, la sostituzione del prodotto. Nei casi coperti da garanzia, il Cliente dovrà far pervenire una descrizione dettagliata del difetto riscontrato con indicazione e dimensioni del materasso. Il materasso in garanzia dovrà essere fatto pervenire col suo imballaggio



originale per evitare ulteriori danni dei quali non si risponderà. A seguito di ispezione del materasso qualora venga confermata la presenza di difetto coperto da garanzia, si provvederà alla riparazione o sostituzione del materasso ed alla sua spedizione a proprie spese.

8.9. Qualora il vizio o difetto non sia coperto da garanzia, verrà addebitato il costo della sostituzione effettuata ed il costo del trasporto per la restituzione del materasso.

8.10. Si consiglia di sollevare settimanalmente il materasso dalla rete al fine di evitare il ristagno di umidità che potrebbe causare il formarsi di muffe.

8.11. Ai fini di evitare la decadenza dalla garanzia, si precisano le seguenti informazioni sulla rete con doghe:

- se la rete è vecchia e non in buono stato rovina anche il miglior materasso e, non sostenendolo adeguatamente, fa decadere anche la sua garanzia. Per questo motivo è consigliato sempre di controllare lo stato della rete in uso;
- le doghe come tutti i materiali naturali in caso di eccessiva umidità dovuta alla camera o a forte sudorazione possono perdere l'elasticità e raddrizzarsi, non essere più portanti e con l'andare del tempo possono fare anche la muffa, per cui è fondamentale far sempre ben areare l'ambiente;
- è buona abitudine controllare sempre le doghe e assicurarsi del loro stato ed elasticità che deve essere sempre bombato verso l'alto, quando sono diritte o curve verso il basso sono da sostituire.
- le reti vanno spolverate con un panno asciutto;
- le reti devono posare su di un pavimento dritto e non fuori bolla altrimenti si possono rompere;
- non saltare sul letto e non salire in piedi senza materasso che ne distribuisce il peso, non sedersi in più persone su un lato poiché comporterebbe la rottura della rete. Questo è da considerarsi utilizzo non appropriato del prodotto e non rientra nella garanzia;
- sulle reti con alzate motorizzate o manuali non possono essere usati materassi a molle, non riuscirebbero a seguire il movimento della rete;
- è consigliato usare sempre un coprirete per poter riparare il materasso dalla polvere del pavimento.

8.12. Qualora, dopo 30 notti di utilizzo del prodotto, il Cliente riscontri persistenti difficoltà nel dormire bene, egli avrà diritto a richiedere una visita gratuita con un ortopedico o uno psicologo specializzato convenzionato con noi. La visita sarà prenotata presso un medico convenzionato, in una data e un orario prescelti da noi, previa presentazione di una richiesta formale da parte del Cliente. Tale opportunità è valida entro e non oltre 7 giorni dalla scadenza del periodo di 30 notti.

9. Privacy

9.1. Papi Materassi tutela la Privacy dei propri Clienti e garantisce la conformità del trattamento dei dati personali rispetto alle previsioni delle normative in materia di Privacy di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

9.2. I dati personali anagrafici e fiscali acquisiti da Papi Materassi, titolare del trattamento, vengono raccolti e trattati nelle forme e secondo le modalità previste dalla Privacy Policy del sito.



10. Legge applicabile e soluzione delle controversie

10.1. Le Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana ed in particolare dalle disposizioni del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, recante il “Codice del Consumo”.

10.2. Nel caso di controversie tra Papi Materassi e ciascun Cliente, nascenti dalle Condizioni Generali di Vendita, il Cliente potrà accedere attraverso il link <https://webgate.ec.europa.eu/odr> alla piattaforma per la risoluzione delle controversie online fornita dalla Commissione Europea.

11. Modifica delle condizioni generali di vendita

11.1. Le Condizioni Generali di Vendita possono in ogni tempo essere modificate dal Collaboratore, anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito. I Clienti sono pertanto invitati ad accedere con regolarità al Sito e consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita.

11.2. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili a ciascun contratto concluso dal Cliente attraverso il Sito sono quelle in vigore alla data di invio dell’ordine di acquisto.