



## **IL CONTRATTO DI VENDITA VIENE STIPULATO TRA:**

COAM Industrie Alimentari S.p.A.

Sede legale via N. Machiavelli 42 – 20145 Milano - Sede operativa Via Nazionale dello Stelvio 286 – 23017 Morbegno  
Partita Iva 11993330155 - Codice Fiscale 00042730143

Reg. Imprese Milano n. 00042730143 - R.E.A. n. 1306322

Tel.0342 604411 - Mail [info@coamspa.it](mailto:info@coamspa.it)

ed il cliente

Il contratto s'intende concluso unicamente dopo l'accettazione dell'ordine da parte di COAM Spa e l'invio, tramite e-mail all'indirizzo indicato dal cliente, della relativa conferma d'ordine completa di prezzi e condizioni e con il susseguente pagamento da parte del cliente. Il cliente, affinché l'ordine venga accettato da COAM, dovrà, al termine della procedura di acquisto e dove espressamente indicato, dichiarare di aver preso visione di tutte le informazioni forniteli circa le procedure di acquisto, spedizione, reso ecc ... e di accettare le condizioni generali di vendita e di pagamento.

## **PROCEDURA GENERALE D'ACQUISTO**

Premesso che l'attività di vendita on-line tramite sito web e relativa consegna della merce può avvenire solo sul territorio italiano:

- Il cliente, per l'acquisto diretto on-line, dovrà accedere all'area riservata tramite login della username e password, ciò implica necessariamente la registrazione al sito [www.salmone-selvaggio.it](http://www.salmone-selvaggio.it) e l'accettazione dell'informativa a tutela della privacy.

- I prodotti selezionati dal cliente verranno posti nell'area carrello, ma solo con l'accettazione da parte del cliente delle condizioni generali di vendita COAM potrà inviare la conferma d'ordine tramite posta elettronica.

COAM provvederà, secondo disponibilità, all'immediato invio della merce tramite corriere il quale, data la possibile deperibilità dei prodotti, avrà la facoltà di contattare direttamente il cliente per accordarsi sul giorno ed orari di consegna. Si precisa che in caso di momentanea indisponibilità ad evadere l'ordine in modo totale o parziale ed in tempi brevi, COAM provvederà a contattare immediatamente il cliente per prendere accordi; resta inteso che il cliente ha facoltà di recedere dal contratto se non si trova una soluzione a lui soddisfacente.

## **RECLAMI E RESI**

Reclami vanno sempre segnalati inviando un'e-mail all'indirizzo [assistenza@coamspa.it](mailto:assistenza@coamspa.it), indicando gli estremi dell'ordine oltre che il lotto e la scadenza dei prodotti oggetto di contestazione. Si richiede anche di allegare una foto del prodotto e della relativa etichetta.

Data la particolare natura dei prodotti soggetti a deperibilità, si chiede tuttavia di contattare telefonicamente i nostri uffici commerciali al n. 0342 604448 per accordarsi su eventuali resi e ricevere le opportune istruzioni. In ogni caso invitiamo alla massima cura nel maneggiare il prodotto che va sempre tolto dall'imballo di spedizione e riposto immediatamente in frigorifero.

Le spedizioni possono avvenire con due modalità (a discrezione dall'Azienda in base al contenuto e alla stagione dell'ordine):

- corriere espresso: la merce viene imballata in contenitori isoterme di polistirolo espanso con l'aggiunta di cuscinetti refrigeranti e sigillato; i tempi di consegna variano, salvo imprevisti, tra le 24 e le 48 ore;

- corriere tradizionale refrigerato la merce viene imballata in appositi cartoni e la temperatura viene mantenuta costante grazie a depositi e mezzi di trasporto refrigerati; i tempi di consegna possono richiedere, salvo imprevisti, fino a 5 giorni lavorativi;

In caso di reso si chiede pertanto di NON GETTARE il relativo imballo, che sia la scatola di cartone o il contenitore isoterme con i cuscinetti refrigeranti (che andranno riposti nel congelatore), ma di ritornare la merce al mittente esattamente nelle stesse condizioni in cui è stata ricevuta. Una volta arrivata ai nostri magazzini verrà sottoposta ad ispezione per l'accettazione o meno del reso e/o reclamo.

Le spese per il ritiro e la consegna del reso merce sono a carico dell'acquirente, fatto salvo che COAM riconosca il danno subito dal cliente e la sua estraneità.

## **DIRITTO DI RECESSO**

Prodotti NON deperibili (che non richiedono la conservazione in frigorifero)

Il cliente, ai sensi del D.Lgs.06/09/05 N.206 e successive modifiche ha il diritto di recesso entro i termini di 14 giorni dal ricevimento della merce. In ogni modo Per esercitare il proprio diritto di recesso dovrà essere inviata comunicazione scritta tramite raccomandata A/R all'indirizzo COAM SPA INDUSTRIE ALIMENTARI Via Stelvio 286, Morbegno 23017 (So) e anticipata tramite e-mail all'indirizzo assistenza@coamspa.it

#### Prodotti deperibili (che richiedono la conservazione in frigorifero)

Come da eccezione elencata nell'art.59 lettera d) del Codice al Consumo, il diritto di recesso non si applica ai prodotti deteriorabili o con scadenze a breve tempo. COAM, derogando da tale direttiva, concede, a vantaggio dei propri Clienti, un termine massimo di 3 giorni dalla data di ricevimento della merce entro il quale è possibile opporre reclamo, ma solo per problemi qualitativi o di difformità rispetto a quanto ordinato.

Per esercitare il proprio diritto di recesso dovrà essere inviata comunicazione scritta entro 72 ore dal ricevimento della merce, tramite raccomandata A/R all'indirizzo COAM SPA INDUSTRIE ALIMENTARI Via Stelvio 286, Morbegno 23017 (So) e anticipata tramite e-mail all'indirizzo assistenza@coamspa.it.

In caso dell'esercizio del diritto di recesso, le spese di trasporto per la restituzione del prodotto sono a carico del cliente. In ogni caso COAM ha facoltà di ispezionare il bene e accettare il reso a condizione che le confezioni risultino integre e siano state rispettate le istruzioni per la restituzione (vedi nota particolare per i prodotti deperibili di cui al punto reclami e resi). La merce dovrà essere mantenuta rigorosamente in frigorifero laddove richiesto nel periodo antecedente il ritiro da parte del corriere incaricato e ri-confezionata nel suo imballo originale (se prevista cassetta di polistirolo e cuscini refrigeranti). Una volta accettato il reso, il rimborso avverrà entro i termini di legge. Per esercitare il diritto di recesso vi invitiamo comunque a contattare il numero 0342 604448 e seguire le istruzioni dell'operatore.

#### **FATTURAZIONE ELETTRONICA**

Dal 1° gennaio 2019 è entrata in vigore la Fatturazione Elettronica.

Il Codice Identificativo (SDI) di Coam è: M5UXCR1.

Per le aziende o i liberi professionisti iscritti al nostro sito di e-commerce è pertanto obbligatorio indicare, oltre al CODICE FISCALE e alla PARTITA IVA, anche il CODICE IDENTIFICATIVO SDI (se non in possesso completare la casella con 7 zeri) e la PEC.

Per i privati è richiesta la sola indicazione del Codice Fiscale.

#### **Spedizione**

La merce viene spedita tramite Corriere Espresso o Corriere Tradizionale.

Data la natura deperibile di molti prodotti, accorgimenti particolari saranno presi al fine di garantire il mantenimento del freddo durante il trasporto. Di seguito le metodologie di spedizioni che noi usiamo e che verranno scelte dall'Azienda in base al periodo ed al contenuto dell'ordine:

- con corriere espresso il prodotto deperibile, che deve essere mantenuto a temperatura compresa fra 0/4°C, viene imballato in contenitori di polistirolo espanso con l'aggiunta di accumulatori di freddo e sigillato; i tempi di consegna variano, salvo imprevisti, tra le 24 e le 48 ore (il corriere espresso rilascerà un proprio codice di tracking per seguire la spedizione);
- con corriere tradizionale refrigerato la merce viene imballata in apposite scatole e la temperatura viene mantenuta costante grazie a depositi e mezzi di trasporto refrigerati; i tempi di consegna possono richiedere, salvo imprevisti, fino a 5 giorni lavorativi;
- il prodotto fragile viene imballato in robuste scatole di cartone ondulato, isolato al suo interno tramite alveari e ulteriormente protetto con film a bolle d'aria e spedito solo con corriere tradizionale.

Le spese di spedizione per ordini inferiori a 300€ partono da un contributo minimo di 17€ e variano in funzione della destinazione: il costo sarà calcolato dal sistema al momento del riepilogo ordine. Per ordini di importo superiore a 300€ le spese di spedizione sono gratuite, salvo destinazioni particolari\*.

#### **\*NOTA BENE:**

Considerata la natura deperibile e fragile dei nostri prodotti ci vediamo costretti ad applicare condizioni particolari per spedizioni verso le isole minori italiane, oltre a località disagiate quali Livigno (SO) e Venezia acqua; tali condizioni verranno concordate di volta in volta con il cliente in fase di ordine. Le medesime destinazioni non rientrano in eventuali promozioni in atto sulle spese di spedizione.

COAM garantisce il massimo controllo dei propri prodotti in fase di spedizione ed il perfetto stato. Per la consegna dei prodotti refrigerati si raccomanda al cliente di estrarre il prodotto dall'imballo e riporlo immediatamente in frigorifero. COAM non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali avarie del prodotto dovute a danneggiamenti dell'imballo

durante il trasporto se il cliente non appone, all'atto della firma per ricevuta rilasciata al corriere, una nota di ritiro con riserva di controllo. Di seguito alcune istruzioni per una corretta ricezione del pacco:

- verificare l'integrità del collo, se presenta rotture, aperture o tracce di unto, segnalare il fatto al corriere e chiedere di apporre una nota sulla ricevuta di consegna con indicazione esatta del danno riscontrato. Esempio di frase corretta: "Si ritira con riserva di controllo qualità per presenza di macchie d'unto".

- nel caso in cui riteniate che la merce non sia stata consegnata ad una temperatura adeguata si può richiedere al corriere stesso, al momento dello scarico, un controllo della temperatura. Se la temperatura risultasse superiore a 8°/10°C apponete una nota sulla ricevuta di consegna scrivendo l'esatta temperatura rilevata. La temperatura di conservazione raccomandata va da 2° a 6°C tuttavia un aumento temporaneo sino a 7/8°C è tollerato e giustificato per la necessità di movimentazione della merce in ambienti non refrigerati e nelle fasi di carico/scarico merce.

- all'atto della consegna i prodotti vanno riposti immediatamente in frigorifero, laddove previsto, ma invitiamo a verificare l'integrità di tutte le confezioni (buste o vaschette). In particolare verificare la perfetta tenuta del sottovuoto o, per le confezioni in atmosfera protettiva, che non presentino gonfiori anomali.

Eventuali difformità vanno immediatamente segnalate a COAM mediante comunicazione scritta a: assistenza@coamspa.it o telefonica al n. 0342 604448.

### **Modalità di pagamento**

Possibilità di pagamento con Carta di Credito, sistema Pay Pal o Bonifico Bancario.

E' possibile scegliere una delle seguenti modalità di pagamento:

- Tramite Carte di Credito direttamente dalla vostra pagina dell'ordine. Utilizziamo il gateway bancario Pagonline di Unicredit.
- Tramite servizio Pay Pal. Una volta confermato l'ordine, il Cliente sarà reindirizzato al sito di PayPal dove potrà effettuare il pagamento con il suo conto oppure utilizzando una carta, anche prepagata, o comunque secondo le modalità accettate da Paypal e nel rispetto delle relative condizioni. Il sistema di Pay Pal richiederà agli utenti una seconda autorizzazione sul pagamento se il totale dell'ordine (con prodotti a peso variabile) superasse del 15% il valore iniziale dell'ordine. Per i clienti che fanno ordini da isole minori italiane, aree disagiate come Venezia acqua e Livigno questa metodologia di pagamento è disattivata.
- Tramite Bonifico Bancario anticipato. Solo con l'accredito sul conto corrente intestato a COAM Spa - e da essa indicato sul modulo d'acquisto - si darà corso alla conferma dell'ordine ed all'invio della merce. Tuttavia, per velocizzare le operazioni di evasione e spedizione dell'ordine, è possibile anticipare copia della contabile bancaria tramite posta elettronica all'indirizzo ordiniweb@coamspa.it oppure via fax al n.0342 602050.

COAM non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi, delle carte di credito ed altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei prodotti acquistati, qualora dimostri di aver adottato tutte le cautele possibili in base alla miglior scienza ed esperienza del momento ed in base alla ordinaria diligenza.

### **Modalità di consegna**

La merce ordinata viene consegnata direttamente al cliente da Corrieri esterni all'Azienda.

La merce viene consegnata direttamente all'indirizzo indicato dal cliente al momento dell'ordine. A seconda dell'area di destinazione della merce e del tipo di Corriere (espresso o tradizionale), le consegne potranno avvenire in un arco di tempo che varia dai 2 ai 5/6 giorni lavorativi, salvo imprevisti. Coam effettua le consegne su tutto il territorio Nazionale avvalendosi di Corrieri esterni (Corriere espresso o Corriere tradizionale).

COAM non si assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a causa di forza maggiore, nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto. Inoltre non potrà ritenersi responsabile verso l'Acquirente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete internet al di fuori del proprio controllo.

COAM non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Acquirente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause ad essa non imputabili, avendo l'Acquirente diritto soltanto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto. Rimane tuttavia il diritto dell'acquirente di rescindere il contratto qualora i tempi di consegna dovessero prolungarsi oltremodo e senza avviso e/o accordi con il venditore, nel qual caso l'acquirente è tenuto a dare immediata comunicazione circa l'intenzione di rinunciare alla consegna all'indirizzo e-mail assistenza@coamspa.it o telefonando al n.0342 604448.

**Hai bisogno d'aiuto? Chiama l'assistenza!**

**CHIAMACI ALLO 0342 60 44 48 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00**