CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA CONDIZIONI PER I CONSUMATORI
(rev. 2026/11)

Mazzer Luigi S.p.a. è una società che opera nella produzione e nella commercializzazione di macinadosatori, macinacaffè e apparecchiature per bar e torrefazioni. Le presenti condizioni generali di vendita ("Condizioni") si applicano a tutte le vendite di prodotti (di seguito "Prodotti", come definiti nell'Articolo 1) concluse a distanza tra Mazzer Luigi S.p.a. ("Mazzer") e il cliente ("Cliente") che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo). Le Condizioni costituiscono la disciplina integrale di ogni singolo contratto tra il Cliente e Mazzer fatte salve eventuali pattuizioni concordate per iscritto tra Mazzer e il Cliente, e sostituiscono ogni altro diverso termine o condizione con esse in conflitto proposto dal Cliente oralmente o per iscritto e non espressamente accettato da Mazzer per iscritto. Resta inteso che in assenza di ulteriori indicazioni o pattuizioni, i contratti conclusi tra Cliente e Mazzer saranno qualificati come contratti di vendita ai sensi della disciplina applicabile.

1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Condizioni le seguenti parole avranno i seguenti significati (se del caso, al plurale):
"Prodotto" indica: (1) il prodotto come da cataloghi di Mazzer; (2) il prodotto personalizzato e (3) i materiali di ricambio;
"Ordine" indica una proposta di acquisto di Prodotti trasmessa dal Cliente;
"Conferma d'ordine" indica il documento di riepilogo dell'Ordine effettuato dal Cliente, inviato da Mazzer;
"Contratto" indica il contratto per la vendita di Prodotti stipulato tra Mazzer e il Cliente.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E SUO CONTENUTO

2.1 Il Contratto si considera concluso solo a seguito di invio di apposita Conferma d'ordine e ricezione dell'avvenuto pagamento inviati telematicamente dalla piattaforma elettronica gestita da Mazzer. Gli Ordini accettati da Mazzer non possono essere più modificati o cancellati dal Cliente senza accordo scritto con Mazzer, salvo quanto previsto dall'Articolo 8.
2.2 Il Cliente è tenuto a indicare nella procedura d'ordine le quantità dei Prodotti e il codice relativo. Nessuna disposizione o condizione, quale ne sia l'origine, sia essa esplicita od implicita, contenuta in un Ordine o altrimenti applicabile per effetto di consuetudini e pratiche commerciali, potrà disciplinare o comunque avere rilevanza rispetto al Contratto.
2.3 La trasmissione dell'Ordine a Mazzer da parte del Cliente comporterà l'accettazione senza riserve delle presenti Condizioni.
2.4 Il contenuto di un Contratto già concluso è soggetto a variazioni e successive modifiche solo se concordate per iscritto tra le parti.

3. CONSEGNA

3.1 La consegna dei Prodotti verrà effettuata secondo quanto stabilito e illustrato nel portale nella apposita fase d'ordine e, se del caso, indicato nella Conferma d'ordine. Sono ammesse consegne parziali di Prodotti da parte di Mazzer.
3.2 Il termine di consegna indicato nelle conferme d'ordine non riveste carattere essenziale. Salva diversa pattuizione tra le parti, Mazzer si impegna a consegnare i Prodotti al più tardi entro 30 (trenta) giorni dalla data di conclusione del Contratto.
3.3 La consegna dei Prodotti avverrà a mezzo di vettore incaricato da Mazzer e a spese del Cliente. I relativi costi, laddove ragionevolmente predeterminabili, saranno quantificati nella procedura d'ordine. Nel caso in cui venga richiesta dal Cliente modalità di consegna diversa da quella standard prevista da Mazzer (es. corriere espresso), il Cliente ne sopporterà gli eventuali costi. Il rischio della perdita o del danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a Mazzer, si trasferisce al Cliente già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal Cliente e tale scelta non sia stata proposta da Mazzer, fatti salvi i diritti del Cliente nei confronti del vettore.

4. PREZZO E PAGAMENTO

4.1 Il prezzo dovuto per i Prodotti sarà quello espressamente indicato nel portale che precede l'invio dell'Ordine o, in mancanza, quello riportato sul listino prezzi dei Prodotti in vigore alla data dell'Ordine. Mazzer si riserva il diritto di modificare

i prezzi indicati nei listini in qualunque momento ma il Cliente potrà sempre visionare il prezzo corretto applicabile alla singola transazione prima di inviare l'Ordine.
4.2 Salvo diversa indicazione, il prezzo s'intende al netto di tutti gli oneri relativi a tasse e imposte (eccetto l'IVA, se dovuta), spese di trasporto, assicurazione, spedizione, stoccaggio, handling e simili che saranno quantificati o resi prontamente quantificabili nella pagina di riepilogo che precede l'invio dell'Ordine e posti a carico del Cliente. Qualora taluni costi non possano ragionevolmente essere calcolati in anticipo, il Cliente verrà nondimeno reso edotto prima dell'invio dell'Ordine che tali spese potranno essergli addebitate. Per le spedizioni di Prodotti soggette a imposizione di dazi e/o oneri doganali ai sensi della normativa applicabile, il prezzo non s'intenderà inclusivo di tali oneri, che verranno incassati direttamente dal corriere al momento della consegna. In nessun caso tali oneri potranno essere oggetto di rimborso da parte di Mazzer, neppure nell'ipotesi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui all'Articolo 8.
4.3 Salvo diverse pattuizioni scritte, il prezzo s'intende comprensivo del costo d'imballaggio standard dei Prodotti.
4.4 In relazione a tutte le somme dovute a Mazzer, se non espressamente convenuto per iscritto, non sono concessi né ammessi sconti, compensazioni o abbuoni.

5. MODIFICAZIONI DELLE SPECIFICHE E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

5.1 Nella prospettiva del miglioramento costante dei Prodotti, Mazzer si riserva il diritto di modificare senza preavviso la concezione o le specifiche di ciascuno dei Prodotti. I documenti contenenti disegni, specifiche, dati di peso, dimensioni o illustrazioni non formeranno parte del Contratto, salvo quanto diversamente concordato per iscritto.
5.2 Tutte le caratteristiche tecniche, le specifiche e i dati di funzionamento sono forniti da Mazzer in conformità con quanto prescritto dalle norme nazionali o internazionali richiamate nella Conferma d'ordine o, in mancanza, sulla base delle caratteristiche del Prodotto, dell'esperienza operativa e dei collaudi condotti da Mazzer o dai suoi fornitori nelle normali condizioni di prova. È onere del Cliente determinare se i Prodotti sono idonei all'uso al quale intende destinarli.

6. FORZA MAGGIORE

6.1 Mazzer non sarà ritenuta responsabile per il mancato adempimento di uno degli obblighi a proprio carico qualora sia determinato da scioperi, agitazioni sindacali, serrate, epidemie, siccità, caso fortuito, incendi, scarsità o assenza di materie prime, ritardi o difficoltà da parte dei vettori e/o dei fornitori, adeguamento a provvedimenti della pubblica autorità, insurrezioni, stato di guerra, eventi naturali, embargo, forza maggiore o qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo di Mazzer.
6.2 Resta inteso che, al verificarsi dell'ipotesi di cui al primo comma del presente articolo, la decorrenza dei termini di adempimento rimarrà sospesa sino al venir meno della circostanza che ha determinato la sospensione. Qualora l'impedimento perduri per oltre 90 (novanta) giorni consecutivi, ciascuna parte avrà il diritto di recedere dal contratto, fermo restando il diritto di Mazzer al pagamento delle forniture di Prodotti già eseguite.

7. GARANZIA SUI PRODOTTI E RESPONSABILITÀ DI MAZZER

7.1 Mazzer garantisce che i Prodotti sono stati progettati e fabbricati conformemente all'obbligo generale di sicurezza previsto dall'articolo 5 del Regolamento (UE) 2023/998. Mazzer è responsabile nei confronti del Cliente di eventuali difetti di conformità dei Prodotti esistenti al momento della consegna che si manifesta entro il termine di 2 (due) anni dalla stessa. Il difetto di conformità si considera sussistente se il Prodotto non presenta i requisiti soggettivi e oggettivi, ove pertinenti, previsti dall'art. 129, d.lgs. n. 206/2005.
7.2 Mazzer compirà ogni diligente sforzo per riparare o sostituire a propria cura e spese, con altri Prodotti della medesima qualità, quei Prodotti consegnati che risultassero non conformi. Il Cliente dovrà rendere i Prodotti nella confezione originariamente fornita, o in ogni caso con un imballaggio che garantisca adeguata protezione dei Prodotti in vista del trasporto, completi di tutte le parti che li compongono. Il Cliente potrà scegliere tra riparazione e sostituzione, purché il rimedio prescelto non sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, non imponga a Mazzer costi sproporzionati; Mazzer può rifiutarsi di rendere conformi i beni se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o se i costi che dovrebbe sostenere sono sproporzionati. Il Cliente potrà richiedere a sua scelta una riduzione proporzionale del prezzo o la risoluzione del Contratto nei casi previsti dall'art. 135-bis, d.lgs. n. 206/2005. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da

restituire si tiene conto dell'eventuale uso del bene. Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.
7.3 Resta inteso che non sono coperti dalla garanzia: (1) i difetti dei Prodotti derivanti dall'inidoneo stoccaggio degli stessi effettuato dal Cliente o da suoi aventi causa, o derivanti da manipolazioni o interventi cui siano stati sottoposti presso il Cliente o i suoi aventi causa; (2) i difetti imputabili al deperimento e/o all'usura normale dei Prodotti; (3) i difetti dovuti a negligenza del Cliente o a uso improprio e/o non corretta installazione; (4) i difetti dovuti a uso e manutenzione non conformi rispetto alla scheda prodotto e/o al manuale d'uso (per esempio: l'utilizzo di ricambi o componenti non originali, come le macine).
7.4. Ai sensi dell'art. 49, comma 1°, lett. n), d.lgs. 206/2005, Mazzer rammenta al Cliente che i Prodotti sono coperti dalla garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128 ss., d.lgs. 206/2005, cui si riferisce il presente articolo.

8. DIRITTO DI RECESSO

8.1 Come da apposita informativa allegata alle presenti Condizioni, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza doverne indicare le ragioni, entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui egli o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Cliente, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti. Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Prodotti ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, tale termine inizia a decorrere da quando il Cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Cliente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto consegnato. Qualora il Contratto abbia ad oggetto un Prodotto costituito da lotti o pezzi multipli, tale termine inizia a decorrere da quando il Cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal Cliente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.
8.2 Il Cliente si avvale del diritto di recesso: (i) servendosi del modulo allegato alle presenti Condizioni reperibile sul sito internet www.mazzer.com, debitamente compilato e inviato a mezzo mail all'indirizzo customercare@mazzer.com; o (ii) comunicando esplicitamente tale volontà a mezzo dichiarazione scritta inviata a Mazzer all'indirizzo Mazzer Luigi S.p.a., Via Moglianese Gardigiano 113, 30037 Scorzè, Venezia, Italia o all'indirizzo e-mail customercare@mazzer.com. Mazzer comunicherà senza ritardo al Cliente una conferma di ricevimento del recesso quando è esercitato mediante modulo elettronico.
8.3 Se il Cliente recede dal Contratto, gli saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato, inclusi i costi di consegna, ma esclusi i dazi e oneri doganali, come previsto dall'art. 4.2. Qualora il Cliente avesse scelto una diversa modalità di consegna ai sensi dell'art. 3.3, gli sarà rimborsato il solo costo per la modalità di consegna standard. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento impiegato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che questi non abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.
8.4 Il Cliente dovrà rispedire a Mazzer i Prodotti ordinati senza indebito ritardo, e comunque non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui ha manifestato la propria volontà di recedere a meno che Mazzer abbia offerto di ritirare essa stessa i Prodotti. La restituzione avverrà di regola a mezzo del vettore indicato da Mazzer, e secondo le istruzioni indicate nell'eventuale conferma di ricevimento. L'indirizzo di spedizione è: Mazzer Luigi S.p.a., Via Moglianese Gardigiano 113, 30037 Scorzè, Venezia, Italia. Il Cliente dovrà riutilizzare l'imballo originale fornito da Mazzer, o altro che garantisca uguale protezione dei Prodotti in vista del trasporto. I costi diretti per la restituzione dei Prodotti saranno a carico del Cliente, inclusi gli eventuali dazi e/o oneri doganali eventualmente dovuti per la spedizione del reso. Il rimborso avverrà solo dopo che Mazzer avrà ricevuto il reso dei Prodotti e verificato l'integrità dei medesimi, e all'esito sarà effettuato senza indebito ritardo. Resta fermo il diritto di Mazzer di esaminare lo stato dei Prodotti al ricevimento del reso e il diritto di addebitare i danni eventualmente subiti dai Prodotti, inclusi quelli causati da un imballaggio non idoneo.
8.5 Resta inteso che il Cliente è responsabile solo della diminuzione del valore dei Prodotti risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire natura, caratteristiche e funzionamento del Prodotto stesso, oltre che dai danni che Mazzer dovesse riscontrare in esito alla verifica di cui al precedente paragrafo 8.4.
8.6 Il diritto di recesso è escluso qualora i Prodotti siano stati realizzati su specifiche del Cliente e/o chiaramente personalizzati, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera c del d.lgs. n. 206/2005.
8.7 Per quanto riguarda i dati personali del Cliente, Mazzer rispetta gli obblighi applicabili a norma del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, e le disposizioni di cui all'art. 56 del d.lgs. n. 206/2005.

9. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

9.1 Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679, i dati personali acquisiti da Mazzer direttamente e/o tramite terzi verranno trattati in forma cartacea, informatica o telematica per esigenze contrattuali e di legge, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti commerciali.
9.2 Il mancato conferimento dei dati, ove non obbligatorio, verrà valutato di volta in volta da Mazzer e determinerà le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione della relazione commerciale.
9.3 I dati potranno essere divulgati esclusivamente per le finalità sopra indicate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini da altri soggetti, e in particolare da: (i) rete di agenti; (ii) società di factoring; (iii) banche; (iv) società di recupero crediti; (v) società di assicurazione del credito; (vi) società di informazioni commerciali; (vii) professionisti e consulenti. Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati dai responsabili dell'area finanziaria e commerciale di Mazzer.
9.4 Il Cliente potrà esercitare tutti i diritti di accesso, rettifica, aggiornamento, di opposizione al trattamento e di cancellazione dei propri dati personali comunicati previsti dalla legge.

10. LEGGE APPLICABILE

Il Contratto sarà regolato dalla legge italiana e in base ad essa interpretato, con espressa esclusione della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci (CISG).

11. FORO COMPETENTE

Le controversie con il Cliente residente al di fuori del territorio italiano sono devolute alla competenza del Tribunale di Venezia, in quanto giudice del luogo in cui viene eseguito il Contratto.
Per la risoluzione delle controversie sorte dall'esatta applicazione dei contratti disciplinati dalle disposizioni delle sezioni da I a IV del capo I del d.lgs. n. 206/2005 è possibile ricorrere alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, di cui alla parte V, titolo II-bis, del d.lgs. n. 206/2005.

12. RECLAMI E ASSISTENZA

Il Cliente potrà sottoporre eventuali reclami oppure richiedere assistenza sugli acquisti effettuati contattando Mazzer al seguente indirizzo e-mail: customercare@mazzer.com. Mazzer gestirà le richieste ed elaborerà le risposte nel più breve tempo possibile.

13. DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

13.1 Nel caso in cui una o più delle disposizioni di cui alle presenti Condizioni sia ritenuta invalida o inefficace da un tribunale o da un organismo amministrativo competente, tale invalidità o inefficacia non avrà effetto sulle altre disposizioni, le quali rimarranno pienamente valide ed efficaci.
13.2 Il Cliente non potrà cedere o trasferire in alcun modo, né in tutto né in parte, i diritti derivanti da un Contratto senza il preventivo consenso scritto di Mazzer.
13.3 Tutte le comunicazioni ai sensi delle presenti Condizioni dovranno essere effettuate per iscritto ai recapiti che risulteranno nell'Ordine e nella Conferma d'ordine o a quelli risultanti dai registri ufficiali.
13.4 I diritti di Mazzer non si intenderanno in alcun modo pregiudicati o rinunciati da qualsivoglia proroga, tolleranza o permesso eventualmente concessi.
13.5 Le presenti Condizioni contengono l'intero accordo raggiunto tra le parti.

Per accettazione:

Luogo e data: _____ Firma: _____

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso
per contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali
ai sensi dell'art. 49, comma 4, del Codice del Consumo

A DIRITTO DI RECESSO

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni. Nel caso di un contratto relativo a beni multipli ordinati da Lei in un solo ordine e consegnati separatamente, il termine scade dopo 14 giorni dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene. Nel caso di un contratto relativo alla consegna di un bene consistente di lotti o pezzi multipli, il termine scade dopo 14 giorni in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci via email all'indirizzo customercare@mazzer.com oppure all'indirizzo: Mazzer Luigi S.p.a., Via Moglianese Gardigiano 113, 30037 Scorzè, Venezia, Italia della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita. A tal fine può anche utilizzare il modulo tipo di recesso reperibile sul sito internet di Mazzer www.mazzer.com. Nel caso scegliesse detta opzione, Le trasmetteremo senza indugio una conferma di ricevimento del recesso via e-mail.

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

È necessario che Lei riutilizzi l'imballo originale da noi fornito, o altro che garantisca uguale protezione dei beni in vista del trasporto.

B EFFETTI DEL RECESSO

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna standard (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto, quale per esempio il corriere espresso) ma fatta eccezione per quanto corrisposto a titolo di dazi o oneri doganali, senza indebito ritardo. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.
Il reso dei beni avverrà di regola con vettore da noi indicato e in base alle nostre istruzioni, e i costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico, inclusi eventuali dazi e/o oneri doganali eventualmente dovuti per la spedizione del reso. Il costo di spedizione è stimato essere pari a un massimo di circa euro 70,00 per prodotto.
È pregato di rispedire i beni senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.
Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

Modulo di recesso

per contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo (compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto).

Prima di renderli, assicurarsi che gli articoli siano nelle stesse condizioni in cui li ha ricevuti. Si prega di usare l'imballaggio originale per rispedire il prodotto.

Spett.
MAZZER LUIGI S.P.A.
Via Moglianese Gardigiano, 113
30037 Scorzè - Venezia - IT

Inviato via e-mail a: customercare@mazzer.com

Con la presente il/la sottoscritto/a, con l'invio del presente modulo notifico il recesso dal contratto di vendita dei seguenti beni:

Descrizione prodotto	Codice articolo	Eventuale n. di matricola

ordinati in data _____ (inserire data di conclusione del Contratto),

numero d'ordine _____ (inserire numero d'ordine),

Il/la sottoscritto/a

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____

Provincia _____ Paese _____

E-mail _____ Telefono _____

_____ _____

Luogo e Data Firma

La restituzione viene effettuata in quanto (dati non obbligatori ma che ci aiuteranno a fornire un servizio migliore):

- è stato riscontrato un errore di fornitura, e precisamente:

  _____

- i prodotti risultano danneggiati. In particolare:

  _____

- ho ordinato l'articolo sbagliato:

  _____

- altro:

  _____

  _____

  _____

MAZZER LUIGI SpA a socio unico - Direzione e Coordinamento Giovanni Mazzer Srl
Via Moglianese 113 - 30037 Gardigiano di Scorzè - Venezia - Italy
C.F. - P.IVA IT00165200270 - Cap. Soc. € 10.000.000 i.v. - C.C.I.A.A. VE 90189
Pos. Esp. VE 006295 - Trib. VE 8105 - mazzer@pec.mazzer.com
tel. +39.041.5830200 - fax: +39.041.5830060 - mazzer@mazzer.com - www.mazzer.com