

Guida all'acquisto

Benvenuto sul negozio on line di Avanguardia Culinaria. Sul nostro sito potrai trovare i prodotti Avanguardia Culinaria, visionarli, verificarne le caratteristiche e decidere di farteli consegnare direttamente. Abbiamo creato questo spazio per permetterti di vivere una piacevole e comoda esperienza di navigazione ed acquisto a qualunque ora del giorno e della notte.

Per qualsiasi richiesta o suggerimento non esitare a contattarci direttamente per telefono o tramite questo indirizzo e-mail: info@avanguardiaculinaria.com

In questa breve guida, che puoi anche scaricare e stampare se lo desideri, trovi le spiegazioni su come ordinare i prodotti e come pagare, a come ti sarà consegnata la merce e come potrai eventualmente renderla o cambiarla.

Procedura per acquistare sul sito web di Avanguardia Culinaria: registrazione e acquisto

Nella sezione "Store" del sito puoi visionare tutti prodotti e le loro schede, senza alcun limite, anche se non sei un utente registrato. Puoi anche aggiungerli al tuo carrello virtuale della spesa. Per effettuare un ordine e procedere all'acquisto vero e proprio ed al pagamento, devi essere invece registrato nel sito. Puoi registrarti nel nostro sito in qualunque momento (**cliccando sul link "registrati"**), oppure anche al termine della procedura d'ordine, subito prima di effettuare il pagamento.

Al momento della registrazione ti saranno richiesti alcuni tuoi dati personali e/o aziendali, e tutti quelli logistici necessari per la consegna dei prodotti.

Riceverai all'indirizzo di posta elettronica indicato durante la registrazione una email di conferma contenente tutti i dati da te inseriti, compresi gli username e password da te scelti per accedere all'area riservata ai clienti del nostro Store online.

I tuoi dati personali saranno trattati secondo la normativa vigente e strettamente entro i limiti dell'informativa che leggerai e accetterai al momento della registrazione. Puoi in ogni momento scaricare e stampare la nostra informativa sulla Privacy; la trovi nella sezione "Informativa sulla Privacy".

Il negozio on line di Avanguardia Culinaria non può evadere alcun ordine nei confronti di clienti che non abbiano accettato il trattamento dei dati personali. Nessun dato relativo alla tua carta di credito sarà trattato o registrato da Avanguardia Culinaria. Tutte le informazioni relative alla carta di credito vengono criptate ed inviate ai server di Banca Sella per la gestione del pagamento. Per maggiori informazioni sulla sicurezza del pagamento vedi la sezione "Pagamenti" all'interno delle Condizioni di vendita.

Per acquistare i nostri prodotti è sufficiente aggiungerli al carrello e, quando avrai aggiunto tutti gli articoli di cui necessiti, procedere al *checkout* ed al pagamento.

Il negozio on line di Avanguardia Culinaria, tramite la funzione "gestione ordini e bozze" che trovi nella barra in alto della sezione Store, dopo che avrai effettuato il login con la tua password, ti consente di controllare lo stato dei tuoi ordini, nelle diverse fasi: bozza – in lavorazione – evaso.

Per ogni ordine, in qualunque stato, puoi quindi controllare in ogni momento: la data dell'ordine, i prodotti ordinati, l'ammontare totale, l'indirizzo a cui hai richiesto la spedizione e lo stato.

Puoi invece verificare il contenuto dell'ordine che stai compilando seguendo il link "carrello".

In ogni momento puoi comunicare con il nostro servizio clienti per verificare eventuali informazioni aggiuntive al numero 051-6593406 oppure cliccando sulla apposita icona "chat with me" che trovi nella home page. Ti risponderà il primo collaboratore libero.

Pagamenti

Il negozio on line Avanguardia Culinaria accetta pagamenti tramite Carta di Credito, con il sistema Gestpay.

Puoi effettuare ordini anche direttamente, per e-mail e fax, pagando in contrassegno o con bonifico anticipato. In caso di pagamento con contrassegno alla ricezione della merce, l'assegno andrà intestato ad Avanguardia Culinaria srl. Per ulteriori informazioni su queste modalità di vendita puoi contattare direttamente il nostro servizio clienti al numero 051-6593406 oppure cliccando sulla apposita icona "**chat with me**" che trovi nella home page. Ti risponderà il primo collaboratore libero.

Il **Servizio Contrassegno** è un servizio a pagamento che ci richiede il corriere. Il costo è in percentuale sull'importo dell'imponibile e corrisponde al 3% di questo importo, con un minimo di 5,00 euro. Troverai questo importo in fondo alla tua fattura.

Se scegli il **Bonifico Bancario Anticipato**, ti sarà inviata una fattura proforma, con la quale potrai effettuare il bonifico. Una volta che hai effettuato il bonifico, ti chiediamo cortesemente di inviarci la documentazione relativa al pagamento, incluso il numero di CRO.

Avanguardia Culinaria invierà al magazzino l'ordine di evasione dei prodotti che hai acquistato non appena ricevuta la conferma dell'avvenuto pagamento.

Normalmente passano dai 2 ai 4 giorni dal momento in cui effettui il bonifico al momento in cui viene confermato l'accredito sul conto corrente di Avanguardia Culinaria. Tieni presente questo lasso di tempo, quando valuti quando ti serve ricevere la merce.

Dati Bonifico Bancario:

Intestatario: Avanguardia Culinaria srl, Via San Felice 55 40122 Bologna,

Codice IBAN: IT69B0638502412100000003555

Banca: CARISBO, filiale San Felice

Spedizioni e consegne

Per garantirti una rapida consegna, Avanguardia Culinaria srl si affida ai migliori corrieri espressi selezionati a seconda della regione di destinazione e della tipologia di prodotto.

Il costo di invio dipende dal peso e dal volume della merce acquistata. Fino a 20 chili di merce, nel rapporto peso - volume, addebitiamo 10,00 euro al momento del pagamento. Nulla sarà quindi dovuto al corriere al momento della consegna. In caso di peso volumetrico superiore a 20 chili, sarai contattato dai nostri uffici commerciali per concordare le modalità di pagamento.

Il **peso volumetrico** di una spedizione è un calcolo che riflette la densità di un pacchetto. Un articolo meno denso generalmente occupa più spazio in confronto al suo peso effettivo. Il peso volumetrico o dimensionale viene calcolato e confrontato con il peso

effettivo della spedizione per accertare qual è più grande; il peso più grande viene utilizzato per calcolare il costo della spedizione.

I prodotti ordinati, se disponibili in magazzino, vengono spediti entro 3 giorni lavorativi dal momento dell'ordine o della ricezione dell'avvenuto pagamento da parte di Avanguardia Culinaria.

Nel caso in cui uno o più prodotti non siano disponibili o per altre ragioni siano inviati in ritardo, Avanguardia Culinaria provvederà a contattarti ed ad informarti tempestivamente, direttamente o via email.

Dopo che l'ordine viene consegnato da Avanguardia Culinaria ai corrieri è disponibile una funzione di "Order Tracking" che permette di seguire la spedizione passo a passo fino alla consegna. Ti forniremo via e-mail una ID della spedizione potrai consultare sul sito DHL lo stato della spedizione.

Come indicazione non impegnativa, le spedizioni con corriere espresso in Italia vengono consegnate in media entro 24-48 ore dal momento della spedizione.

Politica di reso

Avanguardia Culinaria srl si rivolge ad operatori professionali. Per questo motivo è previsto il reso merce solo nei seguenti casi:

1. Colli danneggiati con danno alla merce
2. Colli mancanti
3. Materiale mancante all'interno dei colli
4. Inversione di codici
5. Merce difettosa o danno occulto
6. Mancato arrivo della merce nei tempi pattuiti.

La procedura prevede che il cliente trasmetta PER ISCRITTO (e-mail o fax) la motivazione per la quale richiede il reso, con la descrizione dettagliata delle caratteristiche del bene o servizio che non sono soddisfacenti per il cliente, avendo cura di indicare:

1. Numero della nostra fattura di riferimento
2. Codice prodotto e descrizione inconveniente rilevato
3. Ove necessario, bollettino di consegna
4. Ove necessario, foto che documenta il danno (Casi 1, 5)

Casi previsti di reso

1. Colli danneggiati con danno alla merce

Il cliente deve avere **accettato con riserva con descrizione del danneggiamento esteriore**

Deve inviare entro 5 giorni di calendario la copia del bollettino di consegna per e-mail o per fax firmato con "accettazione con riserva"

Effettuata la verifica con il vettore, comunicheremo per iscritto l'autorizzazione al rientro del materiale danneggiato, con il relativo numero di RMA (Reso Merce Autorizzato), provvedendo all'invio del corriere per il ritiro della merce.

Il prodotto sostitutivo verrà spedito dopo l'arrivo di quello danneggiato al nostro magazzino, a meno che, nel caso in cui la documentazione fotografica consegnata dimostri inequivocabilmente la natura del danno, l'operatore di Avanguardia Culinaria non valuti opportuno l'invio della merce ordinata in attesa del rientro di quella consegnata danneggiata.

2 Colli mancanti

Il cliente deve avere **accettato con riserva per mancanza di colli**

Deve inviare entro 5 giorni di calendario la copia del bollettino di consegna per e-mail o per fax firmato con accettazione con riserva

Effettuata la verifica con il vettore, spediremo ad integrazione la merce mancante.

3 Mancanza di materiale

Dopo aver ricevuto per iscritto la descrizione del materiale mancante, ed effettuata la verifica inventariale con il magazzino, spediremo ad integrazione la merce mancante.

4 Inversione di codici

Dopo aver ricevuto per iscritto la descrizione dell'inconveniente incorso, ed effettuata la verifica inventariale con il magazzino, rilasceremo l'autorizzazione al reso merce e al suo rientro sarà evasa la merce ordinata a meno che l'operatore di Avanguardia Culinaria non valuti opportuno l'invio della merce ordinata in attesa del rientro di quella consegnata per errore.

5 Merce difettosa o danno occulto

Dopo aver ricevuto per iscritto la descrizione del difetto e aver ricevuto la documentazione fotografica, entro 8 giorni di calendario, rilasceremo l'autorizzazione al reso merce.

Al rientro della merce difettosa o danneggiata, invieremo la merce ordinata, a meno che l'operatore non valuti opportuno l'invio della merce ordinata in attesa del rientro di quella consegnata difettosa.

6 Mancanza di consegna nei tempi pattuiti

Dopo aver ricevuto la descrizione della contestazione da parte del cliente e la segnalazione da parte del vettore, si autorizza il rientro della merce in azienda e si emette nota di credito.

Rimborsi

Dopo aver reso parzialmente o integralmente il tuo ordine o in tutti gli altri casi in cui si renda necessario un rimborso, Avanguardia Culinaria srl procederà come segue:

- 1) Tutti gli ordini pagati con contrassegno saranno rimborsati con emissione di nota di credito al momento della ricezione dell'assegno che viene consegnato dal corriere.
- 2) Tutti gli ordini pagati con carta di credito o bonifico bancario nazionale saranno rimborsati con emissione di nota di credito via bonifico bancario previa comunicazione da parte tua delle necessarie coordinate bancarie (IBAN e intestatario se conto italiano).

Per qualsiasi richiesta o suggerimento contattaci al nostro Servizio Clienti (0516593406)

Copyright e Marchi

Il design di questo sito web e tutto il materiale ivi contenuto (a puro scopo esemplificativo: i marchi, i loghi, i testi, i disegni, le immagini) è parte integrante dell'offerta di Avanguardia Culinaria srl ed è protetto da Copyright. Ogni uso non autorizzato di tale contenuto quale la copia, l'inclusione in frame e l'associazione con contenuto non originato su questo file non è permesso e sarà perseguito entro i termini di legge.