

NUTRIVA SOCIETA' AGRICOLA S.R.L.

www.monesi.eu

Versione in vigore dal: 21 maggio 2026



POLITICA SUI RESI E RIMBORSI

1. PREMESSA E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Politica Resi e Rimborsi integra i Termini e Condizioni Generali di Vendita di Nutriva Agricola S.r.l. e disciplina le modalità di reso e rimborso per gli acquisti effettuati sul sito www.monesi.eu.

La presente Politica è redatta in conformità al D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), con particolare riferimento agli artt. 52 e seguenti in materia di diritto di recesso, all'art. 56 in materia di rimborso, all'art. 57 in materia di obblighi del consumatore e agli artt. 128 e seguenti in materia di garanzia legale di conformità. Le eventuali eccezioni previste dall'art. 59 trovano applicazione esclusivamente nei casi previsti dalla legge.

2. QUANDO È POSSIBILE IL RESO

2.1 Prodotto difettoso o non conforme

È sempre ammesso il reso — indipendentemente dall'apertura della confezione — nei seguenti casi:

- Prodotto con difetti manifesti (confezione danneggiata, corpo estraneo, alterazione organolettica)
- Prodotto consegnato in tipologia o formato diverso da quello ordinato
- Prodotto scaduto o con TMC inferiore al minimo ragionevole al momento della consegna (salvo diversi accordi)
- Consegna di quantità errata rispetto all'ordine

In questi casi il Cliente ha diritto, a sua scelta, alla sostituzione del prodotto o al rimborso integrale del prezzo pagato, incluse le spese di spedizione originarie. Le spese di reso sono a carico del Venditore.

2.2 Recesso (prodotti non deperibili, confezione integra)

Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla consegna esclusivamente per prodotti integri, sigillati, non aperti e idonei alla rivendita. A condizione che:

- La confezione sia integra, sigillata e non aperta
- Il prodotto non presenti segni di manomissione
- La data TMC/scadenza residua sia adeguata

Le spese di restituzione dei prodotti in caso di esercizio del diritto di recesso sono a carico del Cliente, ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), purché tale informazione sia stata comunicata al Cliente prima della conclusione del contratto. Ai sensi dell'art. 56 del Codice del Consumo, Nutriva Agricola S.r.l. provvederà a rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, comprese le spese di consegna standard eventualmente sostenute per l'ordine. Restano escluse dal rimborso le eventuali spese supplementari derivanti dalla scelta, da parte del Cliente, di una modalità di consegna diversa da quella standard proposta dal Venditore.

2.3 Casi in cui il reso NON è accettato

Il reso non è accettato nei seguenti casi:

- Confezione aperta o sigillo violato (per prodotti alimentari)
- Prodotto deteriorato per cattiva conservazione imputabile al Cliente
- Richiesta avanzata oltre i termini previsti dalla legge
- Prodotti personalizzati o realizzati su specifica del Cliente

3. PROCEDURA DI RESO

Per avviare un reso, il Cliente deve seguire i seguenti passaggi:

PASSO 1 — Comunicazione entro i termini

Inviare una e-mail a assistenza@monesi.eu con oggetto "RESO ORDINE N. [XXX]", indicando:

- Numero d'ordine
- Prodotto/i da restituire
- Motivo della richiesta (difetto, non conformità, recesso)
- Fotografie del prodotto e della confezione (obbligatorie in caso di difetto), dell'etichetta del corriere e del lotto/TMC.

Nutriva Agricola S.r.l. si riserva il diritto di richiedere ulteriore documentazione fotografica o informazioni aggiuntive qualora ciò sia necessario per verificare la fondatezza della richiesta di reso o rimborso.

PASSO 2 — Autorizzazione al reso (RMA)

Il Venditore risponderà entro 3 giorni lavorativi, comunicando l'esito della valutazione e, se positiva, il Numero di Autorizzazione al Reso (RMA) e le istruzioni per la spedizione. Qualora la richiesta venga accolta, il Cliente riceverà il Numero di Autorizzazione al Reso (RMA), le istruzioni operative per la restituzione della merce e l'indirizzo al quale dovrà essere spedito il prodotto. L'invio della merce a un indirizzo diverso da quello indicato dal Servizio Clienti o senza preventiva autorizzazione RMA potrà comportare il rifiuto del reso e l'impossibilità di procedere al rimborso o alla sostituzione.

PASSO 3 — Spedizione della merce

Il Cliente rispedisce il prodotto entro 7 giorni lavorativi dall'autorizzazione, imballato adeguatamente per il trasporto, con il numero RMA ben visibile sull'esterno del pacco. È raccomandato l'uso di un corriere tracciabile. Resi spediti senza autorizzazione non verranno accettati.

PASSO 4 — Controllo e rimborso

Ricevuta la merce, il Venditore effettuerà i controlli necessari entro 3 giorni lavorativi e procederà al rimborso o alla sostituzione entro i termini di legge.

PASSO 5 — Rimborso o sostituzione

Conclusa positivamente la verifica, il rimborso o la sostituzione saranno effettuati nei termini previsti dalla normativa vigente.

4. RIMBORSI

I rimborsi vengono effettuati con il medesimo metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto originario, salvo diverso accordo scritto:

- Carta di credito/debito: rimborso sull'istituto emittente entro 5-10 giorni lavorativi (i tempi dipendono dall'istituto bancario)
- PayPal: rimborso sull'account PayPal del Cliente entro 3-5 giorni lavorativi
- Bonifico bancario: rimborso sull'IBAN del Cliente entro 5 giorni lavorativi dalla conferma del reso

Il Venditore non applica alcuna penale per il rimborso.

5. PRODOTTI DANNEGGIATI DURANTE IL TRASPORTO

Qualora il Cliente riceva un pacco visibilmente danneggiato, deve:

- Accettare il pacco con riserva scritta sul documento del corriere (es. "pacco danneggiato")
- Documentare il danno con fotografie entro 24 ore dalla consegna
- Inviare le fotografie e la descrizione del danno via e-mail entro 24 ore

In assenza di riserva scritta al momento della consegna, potrebbe risultare più difficile ottenere il rimborso dall'assicurazione del corriere. Il Venditore si adopererà comunque per trovare una soluzione soddisfacente per il Cliente.

6. CONTATTI

Per qualsiasi richiesta relativa a resi e rimborsi:

Nutriva Agricola S.r.l.

E-mail: assistenza@monesi.eu

Telefono: 347 990 6700 — disponibile dal lunedì al venerdì, ore 9:00-17:00

Sede legale: Via Luigi Einaudi 72, 45100 Rovigo (RO)

PEC: nutrivasrl@pec.agritel.it

Documento redatto in conformità al D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), artt. 52, 56, 59 e 130.