

Politica di reso per la fornitura dei prodotti commercializzati e modalità di segnalazione dei reclami.

CIODUE SRL – SOPRAN SRL – CIODUE ITALIA SRL

Rev. 1 del 21/07/2026

Il presente documento ha lo scopo di descrivere la politica di reso relativamente alla fornitura dei prodotti commercializzati e consegnati dalle società del gruppo SOPRANCIODUE sul territorio nazionale e di descrivere altresì le modalità per la segnalazione dei reclami.

La consegna dei prodotti avviene a seguito della sottoscrizione da parte dei clienti dei contratti aventi ad oggetto l'acquisto dei materiali e dei prodotti commercializzati e venduti da CIODUE SRL, SOPRAN SRL E CIODUE ITALIA SRL.

La consegna dei prodotti può avvenire attraverso corrieri esterni oppure attraverso l'utilizzo di mezzi e personale dipendente designato da parte venditrice. È facoltà di CIODUE SPA, SOPRAN SPA E CIODUE ITALIA SPA individuare le modalità di trasporto dei materiali e dei prodotti acquistati dalla clientela e le consegne saranno eseguite nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, e nelle seguenti fasce orarie: 8.30 – 17.30, fatta salva ogni diversa comunicazione di parte venditrice.

I contratti stipulati da CIODUE SRL, SOPRAN SRL e CIODUE ITALIA SRL con la clientela non sono soggetti al D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) ove stipulati con persone fisiche o giuridiche che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e comunque non qualificabili come consumatori ai sensi dell'art. 3 del medesimo D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). Nel caso in cui il cliente rifiuti e/o non consenta la consegna della merce e dei materiali ordinati, anche per irreperibilità o per indisponibilità a fissare appuntamenti, da intendersi quale rifiuto a consentire l'esecuzione del contratto, e/o non consenta al corriere/incaricato di eseguire/completare il suo lavoro, si riterrà tale rifiuto quale manifestazione della volontà di recesso dal contratto ed il contratto si intenderà risolto e/o cessato a tutti gli effetti ed il cliente sarà tenuto al pagamento della multa penitenziale pattuita, salvo eventuali maggiori danni. In tale ipotesi qualunque importo versato dal cliente non è in alcun modo rimborsabile e sarà trattenuto in acconto sul maggiore importo dovuto in conseguenza del recesso esercitato dal cliente e/o del rifiuto del medesimo a consentire l'esecuzione del contratto.

Il pagamento della multa penitenziale potrà essere evitato qualora il cliente comunichi per iscritto, nel termine tassativo di 15 giorni dal predetto rifiuto, la volontà di consentire la prosecuzione e l'esecuzione del contratto e/o ricevere una nuova consegna della merce in contrassegno, regolarizzando l'esposizione contabile delle fatture già emesse sino a quella data.

Qualora per lo specifico contratto stipulato sia invece applicabile il Codice del Consumo il cliente ha la facoltà di recedere entro 14 giorni della consegna della merce.

Nel caso in cui la merce sia risultata danneggiata a seguito delle operazioni di trasporto è necessario che eventuali contestazioni siano formulate dal cliente tempestivamente e per iscritto e che siano comunicate altresì direttamente al trasportatore in fase di consegna/accettazione della merce ordinata. Non saranno accettati reclami per merce e materiali asseritamente danneggiati a seguito del trasporto se non rilevati e denunciati immediatamente al vettore/corriere contestualmente alla consegna della merce; anche in caso di assenza di danni evidenti, il cliente sulla documentazione sottoscritta e rilasciata al corriere/vettore attestante l'avvenuta ricezione/accettazione della merce, dovrà indicare che la merce viene *"accettata con riserva"* poiché in mancanza la merce stessa sarà ritenuta definitivamente accettata.

Eventuali resi preventivamente concordati, possono essere inviati scrivendo al proprio referente commerciale o alla sede di riferimento tramite il sito internet <https://www.sopranciodue.it/le-nostre-filiali/> indicando:

- Codice Cliente;
- Norme del referente commerciale;
- Indirizzo;
- Numero dell'ordine/fattura;
- Descrizione del prodotto oggetto del reso
- Quantità di cui si richiede il reso
- Motivi del reso.

La sede di riferimento e il proprio referente è indicato sull'ordine e sulle fatture oppure nell'area riservata <https://clienti.sopranciodue.it/> accedendo con le proprie credenziali.

Eventuali reclami possono essere inviati scrivendo al proprio referente commerciale o alla sede di riferimento tramite il sito internet <https://www.sopranciodue.it/le-nostre-filiali/> indicando:

- Codice Cliente;
- Norme del referente commerciale;
- Indirizzo;
- Numero dell'ordine/fattura;
- Motivi del reclamo
- richiesta

La sede di riferimento e il proprio referente è indicato sull'ordine e sulle fatture oppure nell'area riservata <https://clienti.sopranciodue.it/> accedendo con le proprie credenziali.

Per poter accedere all'area riservata è necessario procedere alla registrazione e ricevere la password temporanea che dovrà essere poi sostituita con una nuova password al primo accesso. Le credenziali di accesso saranno uniche per tutte le società del Gruppo e qualora l'utente sia cliente di più società del Gruppo (SOPRAN-CIODUE-CIODUE ITALIA), in fase di accesso sarà richiesto al medesimo cliente di selezionare l'area dedicata per la singola società.

GRUPPO SOPRANCIODUE