

# FAQ - LE DOMANDE PIU' FREQUENTI

Cosa sono le FAQ - Il termine FAQ deriva dall'inglese "Frequently Asked Questions", che in italiano possiamo tradurre come "domande ricorrenti". Ecco allora che cosa sono le FAQ: si tratta di una raccolta delle domande più comuni su un determinato argomento e delle relative risposte, e servono ad aiutare in modo veloce gli utenti in difficoltà o coloro che hanno fretta di ottenere una risposta ad un loro quesito.

1. ENTRO QUANTI GIORNI MI VERREBBE CONSEGNATO UN ORDINE ?
2. POSSO VENIRVI A TROVARE IN UN VOSTRO PUNTO VENDITA ?
3. VORREI CHIEDERVI UN PREVENTIVO PER UN ACQUISTO. A CHI MI RIVOLGO ?
4. QUALI SONO LE SPESE DI TRASPORTO ?
5. GLI OGGETTI CHE SONO SUL SITO SONO DISPONIBILI ?
6. TEMPO FA HO ACQUISTATO O VISTO ONLINE UN OGGETTO. E' ANCORA DISPONIBILE ?
7. COME SONO DA CONSIDERARE LE DIMENSIONI DEGLI OGGETTI IN VENDITA ?
8. COME POSSO PAGARE I MIEI ACQUISTI ?
9. LA SPEDIZIONE IN CONTRASSEGNO COMPORTA UN COSTO SUPPLEMENTARE ?
10. E' POSSIBILE PAGARE IN CONTRASSEGNO CON ASSEGNO BANCARIO ?
11. VORREI PAGARE UN ORDINE IN PARTE CON CARTA DI CREDITO E IN PARTE IN CONTRASSEGNO O BONIFICO BANCARIO. COME POSSO FARE ?
12. IL PAGAMENTO CON BONIFICO RALLENTA DI MOLTO LA PARTENZA DELLA SPEDIZIONE ?
13. POSSO MODIFICARE IL METODO DI PAGAMENTO DI UN ORDINE GIA' FATTO ?
14. POSSO EFFETTUARE UN ORDINE VIA E-MAIL O PER TELEFONO O PER FAX ?
15. COME POSSO SEGUIRE LE FASI DI UN ORDINE ?
16. VORREI ACQUISTARE UN PRODOTTO ADESSO MA RICEVERLO E PAGARLO SOLO DOPO UNA CERTA DATA. E' POSSIBILE ?
17. VORREI ACQUISTARE DA VOI MA VIVO ALL'ESTERO. POSSO EFFETTUARE UN ORDINE ?
18. E' PREVISTO UN MINIMO D'ORDINE ?
19. PREVEDETE UN LISTINO SPECIALE PER RIVENDITORI ?
20. SONO PREVISTI SCONTI SUI PREZZI ?
21. SONO UN PRIVATO, POSSO ACQUISTARE DA VOI ?
22. E' POSSIBILE RICEVERE LA FATTURA DELLA MERCE ACQUISTATATA CON UNA INTESTAZIONE DIVERSA DAL DESTINATARIO ?
23. E' POSSIBILE SPEDIRE LA MERCE AD UN ALTRO DESTINATARIO ?
24. SUBITO DOPO AVER FATTO UN ORDINE MI ACCORGO DI AVERE DIMENTICATO DI ACQUISTARE UN ARTICOLO. COME DEVO PROCEDERE ?
25. POSSO RICHIEDERE E CONCORDARE IL RITIRO DELLA MERCE TRAMITE UN MIO CORRIERE O VENIRE DI PERSONA A RITIRARE IL MATERIALE ?
26. POSSO RICHIEDERE UN CATALOGO CARTACEO ?
27. POSSO FARE UN ORDINE E RICHIEDERE DI DIVIDERE L'ORDINE IN DUE O PIU' FATTURE ?
28. COME POSSO VISUALIZZARE IL RIEPILOGO DEI MIEI ORDINI ?
29. IL CORRIERE CHE MI CONSEGNA I PRODOTTI COME PROVVEDE ALLA LORO CONSEGNA ?
30. COME FACCIO A SAPERE QUANDO E' STATO SPEDITO IL MIO ORDINE ?
31. COSA DEVO FARE AL RICEVIMENTO DELLA MERCE ?
32. POSSO CAMBIARE I DATI INSERITI NELLA MIA REGISTRAZIONE ?
33. HO EFFETTUATO LA PREMIAZIONE MA NON HO CONSEGNATO UN OGGETTO. POSSO RICHIEDERE IL RESO ?
34. PRIMA O SUBITO DOPO AVER FATTO UN ORDINE E' POSSIBILE AVERE UN'ANTEPRIMA DEL LAVORO ?
35. POSSO RICHIEDERE UNO O PIU' ARTICOLI COME CAMPIONATURA ?
36. COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RECESSO ?
37. VOGLIO ELIMINARE LA MIA REGISTRAZIONE. COSA DEVO FARE ?

**SE NON TROVI RISPOSTA AD UNA TUA DOMANDA NON ESITARE A CONTATTARCI**

**1 ENTRO QUANTI GIORNI MI VERREBBE CONSEGNATO UN ORDINE ?**

**R** - I tempi di evasione di un ordine sono di circa 6/8 giorni salvo richieste ed esigenze particolari da valutare. Sei/otto giorni sono relativi alla lavorazione dell'ordine (analisi ordine, pagamento, personalizzazione, packaging, ecc ) più 48/72 ore relativi al corriere espresso per la consegna.

Per località disagiate il corriere potrebbe ritardare di alcuni giorni la consegna.

Ci impegniamo sempre a soddisfare le esigenze dei Clienti dimezzando, a volte, i tempi di spedizione. Con la modalità proposta di "spedizione golden express" da selezionare prima di inoltrare un ordine, è possibile dimezzare all'incirca i tempi (3/4 giorni per la gestione e preparazione dell'ordine, e 24/48 ore per la consegna).

Non ci piace lavorare con il fiato sul collo. I tempi di realizzazione sono quelli indicati.

Tutti i vostri ordini sono urgenti, perché c'è sempre un torneo o una manifestazione importante.

E' nostro interesse consegnare prima possibile.

**2 POSSO VENIRVI A TROVARE IN UN VOSTRO PUNTO VENDITA ?**

**R** - Non abbiamo punti vendita aperti al pubblico. Ci occupiamo della vendita attraverso il canale internet con l'acquisto on line. Per questo motivo riduciamo i margini di guadagno, conteniamo le spese superflue e adottiamo tutti gli strumenti che oggi offre la tecnologia per poter contenere le spese fisse. Questo è il motivo per cui riusciamo ad essere "unici" e "competitivi".

Non possiamo ricevere nessuno anche perché, essendo un e-commerce, abbiamo la licenza di vendita per corrispondenza e non per la vendita al pubblico.

**3 VORREI CHIEDERVI UN PREVENTIVO PER UN ACQUISTO. A CHI MI RIVOLGO ?**

**R** - Il nostro sistema di vendita con carrello virtuale è automaticamente in grado di creare un preventivo che terrà conto della quantità di merce che si intende acquistare e della modalità di pagamento. E' quindi sufficiente registrarsi al sito ed aggiungere i prodotti nel carrello nelle quantità desiderate. Dopo aver selezionato una forma di pagamento tra quelle proposte è possibile, ancor prima di inoltrare e confermare l'ordine, visualizzare e stampare il preventivo.

**4 QUALI SONO LE SPESE DI TRASPORTO ?**

**R** - Le spese di spedizione verranno calcolate automaticamente e visualizzate nella fase precedente la conferma d'ordine subito dopo aver selezionato una delle modalità di pagamento tra quelle proposte.

**5 GLI OGGETTI CHE VEDO SUL SITO SONO DISPONIBILI ?**

**R** - Tutti gli oggetti che trovi all'interno del nostro e-commerce sono disponibili. Se non trovi più un articolo significa che non è disponibile in magazzino. E' stato tolto dal sito per evitare che venga ordinato e non possa essere spedito, con conseguente disagio tuo e nostro. Talvolta non ci è materialmente possibile togliere un articolo dal sito prima che arrivi un ordine per esso. In questo caso ti contatteremo per concordare una sostituzione, tenere il tuo ordine in attesa o annullarlo.

**6 TEMPO FA HO ACQUISTATO O VISTO ONLINE UN OGGETTO. E' ANCORA DISPONIBILE ?**

R - Tutti gli articoli disponibili sono nel nostro catalogo on-line. Se non trovi più un articolo acquistato precedentemente o visto precedentemente vuol dire che quell'articolo non è più disponibile.

**7 COME E' DA CONSIDERARE L'ALTEZZA DEGLI OGGETTI IN VENDITA ?**

R - L'altezza indicata nelle coppe e nei trofei è calcolata dall'estremità superiore fino alla base, compreso il supporto.

**8 COME POSSO PAGARE I MIEI ACQUISTI ?**

R - E' possibile pagare con bonifico bancario anticipato, carta di credito, contrassegno o ricarica su carta postepay . La scelta della modalità di pagamento avviene al termine del processo di acquisto online, in una schermata denominata "Modalità di pagamento", dove viene evidenziato il riepilogo del contenuto del carrello, con il totale da pagare. Per il primo ordine non è previsto il pagamento contrassegno. Il pagamento con bonifico bancario o ricarica su carta postepay dovrà essere effettuato entro 48 ore dall'ordine e dovrà essere data comunicazione via e-mail. Per motivi del tutto particolari avrete altre 48 ore di tempo per effettuare il pagamento e darne comunicazione. Se trascorso tale termine non avremo ricevuto il pagamento, l'ordine sarà automaticamente annullato. RegISTRAZIONI non complete o conformi, il mancato o il ritardato pagamento di ordini precedenti, la consegna in alcune aree della penisola considerate per i corrieri come "remote", o altri motivi, potrebbero non consentire alcune modalità di pagamento, quali, ad esempio, il contrassegno. L'utente quindi potrà pagare solamente con i metodi proposti. A seguito delle ultime disposizioni circa l'utilizzo di denaro contante, è vietato il trasferimento di denaro contante per importi superiori a 2990,00 euro. Pertanto il servizio Contrassegno, in caso di pagamento in contanti, quando previsto, prevede come nuovo limite massimo 2990,00 euro a spedizione.

**9 LA SPEDIZIONE IN CONTRASSEGNO COMPORTA UN COSTO SUPPLEMENTARE ?**

R - La scelta della spedizione in contrassegno comporta un aumento rispetto alle altre forme di pagamento, dovuto al fatto che il corriere si assume la responsabilità di trasportare denaro per nostro conto e, per questo, ci richiede un costo. La maggiorazione verrà sommata alle spese di spedizione nella fase precedente la conferma d'ordine.

**10 E' POSSIBILE PAGARE IN CONTRASSEGNO CON ASSEGNO BANCARIO ?**

R - Il pagamento con modalità contrassegno avviene alla consegna della merce mediante contanti. Il Corriere non può accettare assegni bancari.

**11 VORREI PAGARE UN ORDINE IN PARTE CON CARTA DI CREDITO E IN PARTE IN CONTRASSEGNO O BONIFICO BANCARIO. COME POSSO FARE ?**

R - Purtroppo il nostro sistema non accetta pagamenti frazionati. La scelta sulla modalità di pagamento può quindi essere effettuata solo sull'intero importo dell'ordine.

**12 IL PAGAMENTO CON BONIFICO RALLENTA DI MOLTO LA PARTENZA DELLA SPEDIZIONE ?**

R - Dal momento in cui il Cliente effettua il bonifico bancario dobbiamo solitamente attendere 1 o 2 giorni lavorativi, o anche piu', per ricevere la conferma di avvenuto pagamento, solamente a questo punto possiamo provvedere alla preparazione dell'ordine. Consigliamo dunque, a chi avesse necessità di velocizzare la spedizione, di effettuare il pagamento con carta di credito, o di effettuare una ricarica su carta postepay, oppure contrassegno in contanti quando possibile.

**13 POSSO MODIFICARE IL METODO DI PAGAMENTO DI UN ORDINE GIA' FATTO ?**

R - Il metodo di pagamento per un ordine non può essere modificato dopo che l'ordine è stato inoltrato. Per scegliere un metodo di pagamento alternativo, è necessario annullare l'ordine esistente e inoltrare un nuovo ordine con il nuovo metodo di pagamento. E' possibile, tuttavia, pagare con carta di credito, un ordine effettuato con modalità di pagamento "bonifico".

**14 POSSO EFFETTUARE UN ORDINE VIA E-MAIL O VIA TELEFONO O VIA FAX ?**

R - Non accettiamo ordini trasmessi via e-mail. Nessun operatore è autorizzato a ricevere ordini via telefono o fax. Tutti gli ordini devono essere trasmessi utilizzando la modalità "carrello" presente all'interno del sito web. Anche le diciture per la personalizzazione degli articoli devono essere trasmesse con l'ordine. Questo procedimento annulla quasi totalmente le probabilità di errori nella gestione dell'ordine stesso.

**15 COME POSSO SEGUIRE LE FASI DI UN ORDINE ?**

R - Provvederemo a inviarti tramite e-mail le notifiche più importanti riguardanti il tuo ordine (ricezione, fatturazione, evasione, ecc.). Potrai inoltre seguire lo stato del tuo ordine da "STORICO ORDINI" che troverai sulla home del sito. Dopo la spedizione troverai indicato il corriere e il numero di LDV (lettera di vettura) della tua spedizione. Dal sito del corriere potrai monitorare la spedizione stessa.

**16 VORREI ACQUISTARE UN PRODOTTO ADESSO MA RICEVERLO E PAGARLO SOLO DOPO UNA CERTA DATA. E' POSSIBILE ?**

R - Purtroppo non possiamo accettare ordini con consegna e pagamento differiti. E' possibile invece ordinare un prodotto con pagamento immediato (bonifico o carta di credito) e concordare una successiva consegna in tempi da definire.

**17 VORREI ACQUISTARE DA VOI MA VIVO ALL'ESTERO. POSSO EFFETTUARE UN ORDINE ?**

R- Purtroppo non effettuiamo consegne al di fuori del territorio nazionale. E' possibile effettuare un ordine via Internet dall'estero ma la consegna del prodotto può avvenire solo a un recapito situato in Italia.

**18 E' PREVISTO UN MINIMO D'ORDINE ?**

R- Non è previsto un minimo d'ordine, tranne per delle quantità minime di singoli articoli dove specificato.

**19 PREVEDETE UN LISTINO SPECIALE PER RIVENDITORI ?**

R – Non sono previsti listini speciali per Rivenditori. Garantiamo il prezzo d'acquisto in modo inequivocabile. Infatti i prezzi esposti non sono prezzi di listino su cui applicare uno sconto ma prezzi di vendita già scontati ed IVA inclusa.

**20 SONO PREVISTI SCONTI SUI PREZZI ?**

R – I nostri prezzi, così contenuti, non ci permettono ulteriori sconti se non quelli già praticati. E' possibile avere ulteriori vantaggi economici approfittando delle offerte che l'Azienda periodicamente propone.

Molti oggetti godono di "sconti quantità". Tale sconto è valido solo per oggetti con identica personalizzazione.

**21 SONO UN PRIVATO POSSO ACQUISTARE DA VOI ?**

R – Da noi possono acquistare tutte le persone che abbiano compiuto 18 anni di età oltre naturalmente ad Associazioni, Società Sportive, Aziende, ecc.. Riceverete gli ordini accompagnati da "fattura accompagnatoria". Per i privati che non dispongono di Partita IVA è sufficiente il codice fiscale. CoppeSport è un e-commerce e come tale rilasciamo, come documentazione contabile e fiscale, solamente fattura accompagnatoria che viene inoltrata via email al momento della spedizione dell'ordine, e che troverete, in formato cartaceo, nella spedizione.

**22 E' POSSIBILE RICEVERE LA FATTURA DELLA MERCE ACQUISTATA CON UN'INTESTAZIONE DIVERSA DAL DESTINATARIO ?**

R – Nessun problema. Se il Sig. Xxy vuole farsi spedire un certo prodotto all'indirizzo della propria abitazione e vuole che sia fatturato alla propria Società dovrà registrarsi come Xxy e nel form dell'ordine inserirà, successivamente, i dati di fatturazione.

**23 E' POSSIBILE SPEDIRE LA MERCE AD UN ALTRO DESTINATARIO ?**

R – Nessun Problema. Se si desidera spedire i nostri prodotti ad un altro destinatario è sufficiente inserire nel form dell'ordine l'indirizzo del destinatario.

**24 SUBITO DOPO AVER FATTO UN ORDINE MI ACCORGO DI AVERE DIMENTICATO DI ACQUISTARE UN ARTICOLO. COME DEVO PROCEDERE ?**

R – Le procedure aziendali sono tutte automatizzate. E' impossibile per noi inserire altri articoli in un ordine. Se hai dimenticato qualche articolo o devi fare qualche variazione chiedi l'annullamento dell'ordine fatto, aspetta la nostra conferma, e procedi con un nuovo ordine. Questo può avvenire solamente entro le 48 ore da quando hai inoltrato il tuo ordine.

**25 POSSO RICHIEDERE E CONCORDARE IL RITIRO DELLA MERCE TRAMITE UN MIO CORRIERE O VENIRE DI PERSONA A RITIRARE IL MATERIALE ?**

R – Non è possibile utilizzare un proprio corriere per il ritiro e non è possibile ritirare personalmente il materiale. Sarebbe per Noi molto più complicato gestire un ritiro da parte vostra o di un vostro corriere, che una nostra spedizione.

**26 POSSO RICHIEDERE UN CATALOGO CARTACEO ?**

R - Non abbiamo un catalogo cartaceo dal momento che siamo un negozio on-line. Per questo motivo accettiamo solo ordini on-line.

**27 POSSO FARE UN ORDINE E RICHIEDERE DI DIVIDERE L'ORDINE IN DUE O PIU' FATTURE ?**

R - Non è possibile. Ogni spedizione deve viaggiare con un unico documento che deve includere tutti gli oggetti della spedizione.

**28 COME POSSO VISUALIZZARE IL RIEPILOGO DEI MIEI ORDINI ?**

R - Vai nella home del sito dove hai effettuato l'ordine e clicca su "Storico Ordini".

**29 IL CORRIERE CHE MI CONSEGNA I PRODOTTI COME PROVVEDE ALLA LORO CONSEGNA ?**

R - Il corriere provvede alla consegna nel luogo indicato. La consegna si intende a piano terra. Nel caso in cui il corriere non trova nessuno, lascia un avviso e ritenta una seconda consegna il giorno dopo. Se anche in questo caso non dovesse trovare nessuno il pacco sarà ritornato al mittente. Il corriere non effettua telefonate preventive per la consegna. Per problemi inerenti orari o per concordare per quanto possibile la consegna mettetevi in contatto con il corriere stesso. Il corriere non è autorizzato ad effettuare cambi di indirizzo per la consegna. Le spese di riconsegna sono a carico del cliente stesso. Sono previsti dei servizi particolari da parte del Corriere per consegna ai piani o consegna su appuntamento.

**30 COME FACCIAMO A SAPERE QUANDO E' STATO SPEDITO IL MIO ORDINE ?**

R - Non appena il tuo ordine è pronto per essere consegnato al corriere riceverai, via email, copia della fattura in cui è indicato anche il nominativo del corriere utilizzato e il giorno dell'affidamento del pacco. Riceverai anche una e-mail contenente il numero di spedizione del tuo ordine.

**31 COSA DEVO FARE AL RICEVIMENTO DELLA MERCE ORDINATA ?**

R - E' buona norma controllare che i colli consegnati non presentino ammaccature o vizi visibili. E' sempre obbligatorio accettare il pacco con riserva. Il Cliente ha la possibilità di scrivere sulla ricevuta del fattorino "ACCETTO CON RISERVA" per poi verificarne il contenuto. Nel caso il prodotto sia integro non si verificherà nessuna conseguenza, nel caso invece il prodotto presenti dei problemi, la responsabilità ricadrà sul trasportatore. In questo caso è compito del Cliente contattare un nostro operatore per la sostituzione del materiale ricevuto danneggiato.

**32 POSSO CAMBIARE I DATI INSERITI NELLA MIA REGISTRAZIONE ?**

R - Si certamente. Puoi modificare i tuoi dati andando sulla home page del sito e cliccando su "Modifica Dati". Non è possibile modificare il campo "NOME" e "COGNOME". Eventualmente contatta telefonicamente il nostro Servizio Clienti.

**33 SE DOPO AVER EFFETTUATO LA PREMIAZIONE DI UNA MANIFESTAZIONE MI RIMANE QUALCHE ARTICOLO IN QUANTO NON CONSEGNA TO POSSO RICHIEDERE IL RESO ?**



R - No. Il materiale che eventualmente rimane in tuo possesso non potrà essere restituito. Potrai sicuramente utilizzarlo in altre premiazioni ordinando la targhetta personalizzata per la nuova manifestazione.

**34 PRIMA O SUBITO DOPO AVER FATTO UN ORDINE E' POSSIBILE AVERE UN'ANTEPRIMA DEL LAVORO ?**

R - No. La programmazione di un lavoro viene eseguita solo in fase di realizzazione del lavoro stesso. La procedura realizzativa di personalizzazione degli oggetti non ci consente di inviare anteprime. Comunicaci eventuali info o preferenze sull'esecuzione dei lavori e cercheremo, per quanto possibile, di seguire le tue direttive.

**35 POSSO AVERE UNO O PIU' ARTICOLI COME CAMPIONATURA ?**

R - CoppeSport dà la possibilità di acquistare anche un solo oggetto per ogni tipo permettendo solo un campionario.

Non esiste un minimo d'ordine, tranne che per pochissimi articoli del resto abbastanza comuni sul mercato e conosciuti come medaglie, gagliardetti, coccarde, ecc.

Non inviamo campioni se non direttamente acquistati on line.

**36 COME FUNZIONA IL DIRITTO DI RECESSO ?**

R - COPPESPORT Riconosce il diritto di recesso come previsto dalla normativa vigente. Il termine di tale diritto è di 10 gg. entro i quali il cliente è tenuto a darne comunicazione con lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Coppe Sport Via Georges Bizet, 12/14 - 93012 Gela (CL). Per avvalersi del diritto di recesso è necessario che il bene acquistato sia integro e restituito nell'imballo originale, completo in tutte le sue parti. Il prodotto venga riconsegnato nei tempi e nelle modalità che saranno comunicate. Le spese di riconsegna sono a carico del cliente stesso. Non godono di diritto di recesso i prodotti "personalizzati". La merce una volta giunta ai nostri magazzini, verrà esaminata per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto. Dopo aver controllato l'integrità dei beni, provvederemo entro 30 gg. a riaccreditarvi la somma già versata attraverso bonifico bancario su conto corrente da voi comunicato al nostro servizio clienti. Il rimborso riguarda il prezzo del prodotto escluse le spese di spedizione e personalizzazione.

**37 VOGLIO ELIMINARE LA MIA REGISTRAZIONE. COSA DEVO FARE ?**

R - Per eliminare tutti i dati della tua registrazione dal nostro database devi inviare una Raccomandata con ricevuto di ritorno con la tua richiesta indirizzata a: COPPESPORT Uff. Amministrativi - Via Georges Bizet, 12/14 - 93012 GELA (CL). Generalmente trascorrono 30 gg. Dalla ricezione della raccomandata per l'eliminazione dei dati.

**SE NON TROVI RISPOSTA AD UNA TUA DOMANDA NON ESITARE A CONTATTARCI**

