NEGOZIO ONLINE

Condizioni generali di vendita ai consumatori

Versione del 12 novembre 2026. Valgono per gli acquisti fatti nel negozio online lo-haus.it/shop.

1. Chi vende

Il negozio online all'indirizzo lo-haus.it/shop (di seguito il «Negozio») è gestito da:

> **Lo-Haus S.r.l.**
> Sede legale: Via Monsignor Mussi 1, 26013 Crema (CR), Italia
> Partita IVA e codice fiscale: 01830850192
> Iscritta al Registro delle Imprese di Cremona, REA CR-331839
> Capitale sociale: 10.000,00 € interamente versato
> PEC: lo-haus@pec.it
> Email: info@lo-haus.it
> Telefono e WhatsApp: +39 353 4827836

Nel seguito «Lo-Haus» o il «Venditore». Chi acquista è il «Cliente». I beni in vendita sono i «Prodotti».

2. A chi si applicano queste condizioni

Queste condizioni regolano i contratti di vendita conclusi a distanza nel Negozio tra Lo-Haus e i Clienti che agiscono come consumatori, cioè per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (art. 3 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, «Codice del Consumo»).

Gli acquisti dei professionisti (bar, ristoranti, negozi e altre attività) nell'area professionisti del sito sono regolati dagli accordi commerciali conclusi con Lo-Haus e non da queste condizioni.

Chi acquista nel Negozio indicando una partita IVA, per le esigenze della propria attività, acquista alle stesse condizioni di prezzo e di consegna; a questi acquisti non si applicano le tutele che la legge riserva ai consumatori, in particolare il diritto di recesso (sezione 9) e la garanzia legale di conformità (sezione 10).

Il Cliente deve avere compiuto 18 anni.

Le consegne si effettuano solo in Italia, isole comprese. Non si effettuano consegne a Livigno, a Campione d'Italia, nella Repubblica di San Marino e nella Città del Vaticano.

Le presenti condizioni sono disponibili in ogni momento nel Negozio, vengono presentate al Cliente prima dell'invio dell'ordine e gli vengono inviate in formato PDF con l'email di conferma, così che possa conservarle e riprodurle. A ogni ordine si applica la versione in vigore al momento dell'invio dell'ordine.

3. I Prodotti e le informazioni in etichetta

Il Negozio vende bevande analcoliche confezionate: kombucha, tè frizzanti, birre analcoliche, alternative analcoliche al vino e altre bevande. La scheda di ogni Prodotto riporta la denominazione, il formato, il prezzo e il prezzo al litro, gli ingredienti con gli allergeni evidenziati, la dichiarazione nutrizionale, le modalità di conservazione e il produttore, come previsto dal Regolamento (UE) n. 1169/2011.

Le fotografie illustrano il Prodotto; etichetta e confezione possono cambiare da un lotto all'altro. Per gli ingredienti, gli allergeni e la conservazione fa fede l'etichetta del Prodotto ricevuto.

Alcune bevande sono fermentate e non pastorizzate: possono formare un sedimento naturale, che non è un difetto, e contenere una quantità minima di alcol entro i limiti previsti per le bevande analcoliche. All'arrivo i Prodotti vanno conservati come indicato in etichetta. I Prodotti sono spediti prima del termine minimo di conservazione, con una durata residua adeguata a un consumo normale.

Le quantità ordinabili di ciascun Prodotto possono essere limitate in base alla disponibilità di magazzino.

4. Prezzi e spese di spedizione

Tutti i prezzi sono in euro e comprendono l'IVA. Accanto al prezzo di ogni Prodotto è indicato il prezzo al litro.

La spedizione costa 5,00 € per ordine, IVA inclusa, in tutta Italia, isole comprese. È gratuita per gli ordini con almeno 49,00 € di Prodotti (IVA inclusa, spedizione esclusa). Il costo della spedizione e il totale da pagare sono indicati nel carrello e nel riepilogo, prima dell'invio dell'ordine. Non sono previsti altri costi: nessun supplemento per il mezzo di pagamento né per la consegna nelle isole.

I prezzi possono cambiare in qualsiasi momento; a ciascun ordine si applicano quelli indicati al momento dell'invio. Se un prezzo risulta palesemente errato per un errore materiale, Lo-Haus avvisa il Cliente prima della spedizione e, se il Cliente non conferma l'acquisto al prezzo corretto, gli rimborsa per intero quanto pagato.

5. Come si acquista e quando il contratto è concluso

Per acquistare il Cliente aggiunge i Prodotti al carrello, apre la cassa, inserisce i propri dati e l'indirizzo di consegna, sceglie se desidera la fattura, legge queste condizioni e ne dichiara l'accettazione. Il riepilogo mostra i Prodotti, le quantità, i prezzi, le spese di spedizione e il totale, e permette di correggere eventuali errori prima di proseguire.

Con il pulsante «Procedi al pagamento» il Cliente passa alla pagina di pagamento sicura, dove conferma l'ordine pagando. L'ordine costituisce una proposta di acquisto. Il contratto è concluso quando il pagamento va a buon fine: in quel momento Lo-Haus registra l'ordine e invia subito all'indirizzo email indicato la conferma, con il numero d'ordine, il riepilogo dei Prodotti, le spese di spedizione, il totale pagato, l'indirizzo di consegna, le informazioni sul diritto di recesso e queste condizioni in PDF. La conferma vale come conferma del contratto su supporto durevole ai sensi dell'art. 51, comma 7, del Codice del Consumo.

Durante il pagamento i Prodotti restano riservati al Cliente per 30 minuti. Se il pagamento non viene completato in questo tempo, l'ordine non si conclude e non viene addebitato nulla.

Se, in casi eccezionali, un Prodotto pagato non può essere spedito (per esempio perché risulta danneggiato in magazzino), Lo-Haus avvisa il Cliente per email e gli rimborsa il Prodotto mancante, o l'intero ordine se il Cliente lo preferisce, entro 14 giorni e con lo stesso mezzo di pagamento.

Il contratto è concluso in lingua italiana. Lo-Haus conserva gli ordini nel proprio gestionale; il Cliente può richiederne copia scrivendo a info@lo-haus.it.

6. Pagamento

Il pagamento si effettua online al momento dell'ordine, con carta di credito, di debito o prepagata, oppure con Apple Pay o Google Pay se disponibili sul dispositivo del Cliente. I circuiti accettati sono indicati nella pagina di pagamento.

I pagamenti sono gestiti da Stripe Payments Europe, Limited: i dati della carta vengono inseriti direttamente nella pagina di Stripe e Lo-Haus non li riceve né li conserva. L'importo viene addebitato al momento della conferma del pagamento. Non sono accettati pagamenti alla consegna né bonifici.

7. Consegna

Gli ordini vengono preparati entro 2 giorni lavorativi dal pagamento e affidati al corriere BRT, che di norma consegna in 2 giorni lavorativi; per le isole e le località meno servite possono servire alcuni giorni in più. Quando il pacco parte, Lo-Haus invia al Cliente per email il numero di spedizione per seguirlo.

I tempi indicati sono indicativi. In ogni caso Lo-Haus consegna entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, come previsto dall'art. 61 del Codice del Consumo. Se non consegna entro questo termine, il Cliente lo invita a provvedere entro un termine supplementare adeguato; se neppure questo termine viene rispettato, il Cliente può risolvere il contratto e ottenere il rimborso di quanto pagato senza ritardo. Il Cliente può risolvere il contratto senza concedere il termine supplementare quando la consegna entro il termine era essenziale e Lo-Haus ne era stata informata prima della conclusione del contratto.

La consegna avviene all'indirizzo indicato dal Cliente, al piano stradale. Se il corriere non trova nessuno, lascia un avviso e ritenta la consegna o deposita il pacco in un punto di ritiro secondo le proprie regole; se il pacco torna a Lo-Haus perché non ritirato o per indirizzo errato fornito dal Cliente, Lo-Haus lo rispedisce dopo aver concordato con il Cliente una nuova consegna, con le spese di rispedizione a carico del Cliente, oppure, se il Cliente lo preferisce, rimborsa i Prodotti trattenendo le spese di spedizione sostenute.

Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti passa al Cliente quando questi, o una persona da lui indicata diversa dal corriere, ne entra materialmente in possesso (art. 63 del Codice del Consumo).

8. Pacchi danneggiati e bottiglie rotte

Alla consegna il Cliente è invitato a controllare che il numero dei colli sia giusto e che l'imballo sia integro. Se l'imballo è visibilmente danneggiato, bagnato o manomesso, il Cliente può accettarlo indicando al corriere «con riserva di controllo», oppure rifiutarlo.

Se all'apertura trova bottiglie o lattine rotte o danneggiate, il Cliente è invitato a scrivere a info@lo-haus.it il prima possibile, e se possibile entro 7 giorni dalla consegna, allegando qualche foto del pacco e dei Prodotti. Lo-Haus sostituisce senza costi i Prodotti danneggiati oppure, se il Cliente preferisce o i Prodotti non sono più disponibili, li rimborsa.

Queste indicazioni servono a gestire rapidamente la pratica con il corriere e non limitano i diritti del Cliente previsti dalla garanzia legale di conformità (sezione 10).

9. Diritto di recesso

9.1 Termine

Il Cliente consumatore può recedere dal contratto entro 14 giorni senza dover indicare il motivo e senza costi diversi da quelli indicati in questa sezione (artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo). Il termine decorre dal giorno in cui il Cliente, o una persona da lui indicata diversa dal corriere, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti; se i Prodotti di uno stesso ordine vengono consegnati separatamente, dal giorno in cui acquisisce il possesso dell'ultimo Prodotto.

9.2 Come si esercita

Per esercitare il diritto di recesso il Cliente comunica a Lo-Haus la propria decisione, entro il termine, in uno di questi modi:

- con la funzione **«Recedi dal contratto qui»**, disponibile nella pagina del proprio ordine (raggiungibile dal collegamento nell'email di conferma) e in fondo alle pagine del Negozio: il Cliente compila il modulo e conferma con il pulsante **«Conferma recesso»**. Lo-Haus invia subito per email una ricevuta con il contenuto della dichiarazione e la data e l'ora di invio (art. 54-bis del Codice del Consumo);
- con una dichiarazione esplicita, anche usando il modulo di recesso tipo riportato in fondo a queste condizioni, inviata per email a info@lo-haus.it oppure per posta a Lo-Haus S.r.l., Via Monsignor Mussi 1, 26013 Crema (CR).

Il termine è rispettato se la comunicazione viene inviata prima della sua scadenza. L'onere della prova dell'esercizio del recesso è a carico del Cliente.

Si può recedere anche solo da una parte dei Prodotti ordinati.

9.3 Restituzione dei Prodotti

Entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il recesso, il Cliente restituisce i Prodotti a **Lo-Haus S.r.l., Via Monsignor Mussi 1, 26013 Crema (CR)**, imballati in modo da non rompersi durante il trasporto. Il termine è rispettato se i Prodotti vengono spediti prima della sua scadenza.

Le spese dirette di restituzione sono a carico del Cliente. Per un pacco di bottiglie spedito in Italia costano in genere tra 10 e 20 €, a seconda del peso e del corriere scelto.

9.4 Rimborso

Lo-Haus rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, comprese le spese di spedizione iniziali, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui riceve la comunicazione del recesso. Il rimborso avviene con lo stesso mezzo di pagamento usato per l'acquisto, salvo che il Cliente abbia

espressamente chiesto diversamente, e senza costi per il Cliente.

Lo-Haus può trattenere il rimborso finché non ha ricevuto i Prodotti oppure finché il Cliente non ha dimostrato di averli rispediti, a seconda di quale situazione si verifica prima.

Se il recesso riguarda solo una parte dei Prodotti dell'ordine, le spese di spedizione iniziali non vengono rimborsate, perché l'ordine sarebbe stato comunque spedito per i Prodotti rimanenti. Se il Cliente aveva scelto un tipo di consegna più costoso di quello standard, i costi supplementari non vengono rimborsati.

9.5 Eccezioni e responsabilità del Cliente

Il diritto di recesso non si applica alle bottiglie e alle lattine aperte o con il sigillo rotto dopo la consegna: sono beni sigillati che, per motivi igienici e di protezione della salute, non si prestano a essere restituiti una volta aperti (art. 59, comma 1, lettera e, del Codice del Consumo).

Il Cliente risponde soltanto della diminuzione di valore dei Prodotti dovuta a una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento (per esempio, Prodotti restituiti con la confezione danneggiata o conservati fuori dalle condizioni indicate in etichetta).

10. Garanzia legale di conformità

Lo-Haus è responsabile verso il Cliente consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesta entro due anni da quel momento (artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo). I Prodotti sono conformi quando corrispondono alla descrizione e alle caratteristiche indicate nella scheda e in etichetta, sono idonei all'uso al quale servono abitualmente bevande dello stesso tipo e vengono consegnati con la durata residua indicata nella sezione 3.

Non costituiscono difetti di conformità le caratteristiche naturali dei Prodotti descritte nella sezione 3, come il sedimento delle bevande fermentate, né le alterazioni dovute a una conservazione non conforme alle indicazioni in etichetta dopo la consegna.

In caso di difetto di conformità il Cliente ha diritto, senza spese, al ripristino della conformità mediante sostituzione del Prodotto (la riparazione non è possibile per bevande confezionate) oppure, nei casi previsti dalla legge, a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto con il rimborso di quanto pagato. Per far valere la garanzia il Cliente scrive a info@lo-haus.it descrivendo il problema e, se possibile, allegando qualche foto; Lo-Haus indica come restituire il Prodotto, a proprie spese, se serve verificarlo.

Salvo prova contraria, si presume che un difetto di conformità che si manifesta entro un anno dalla consegna esistesse già a quella data.

La garanzia legale si applica solo ai Clienti consumatori. Non è prevista alcuna garanzia convenzionale ulteriore.

11. Fattura e documento fiscale

Per le vendite online ai consumatori non viene emesso lo scontrino, in base all'esonero previsto per il commercio elettronico (art. 2 del d.P.R. 696/1996): l'email di conferma riepiloga l'acquisto.

Chi desidera la fattura deve chiederla al momento dell'ordine, selezionando «Mi serve la fattura» e indicando il proprio codice fiscale oppure i dati dell'azienda (ragione sociale, partita IVA, codice destinatario o PEC). La fattura elettronica viene trasmessa tramite il Sistema di Interscambio ed è consultabile nell'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate; su richiesta Lo-Haus ne invia una copia per email. Non è possibile emettere la fattura dopo l'invio dell'ordine.

12. Reclami e risoluzione delle controversie

Per qualsiasi reclamo o richiesta il Cliente può scrivere a info@lo-haus.it, indicando il numero d'ordine, oppure telefonare o scrivere su WhatsApp al +39 353 4827836. Lo-Haus risponde entro 2 giorni lavorativi e cerca di risolvere il problema in via amichevole.

Se non si trova un accordo, il Cliente consumatore può rivolgersi a uno degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, oppure attivare una procedura di mediazione. Lo-Haus non aderisce stabilmente a un organismo ADR e valuta di volta in volta se partecipare alla procedura proposta dal Cliente (art. 141-sexies del Codice del Consumo). Resta sempre salvo il diritto del Cliente di rivolgersi al giudice.

13. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per le controversie con i Clienti consumatori è competente in via esclusiva il giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se situati in Italia (art. 66-bis del Codice del Consumo). Per i Clienti che non sono consumatori è competente il foro di Cremona.

14. Privacy

I dati personali del Cliente sono trattati da Lo-Haus come descritto nella privacy policy pubblicata sul sito, alla quale si rinvia. I dati di pagamento sono trattati da Stripe secondo la propria informativa.

15. Modifiche delle condizioni

Lo-Haus può modificare queste condizioni in qualsiasi momento, pubblicando la nuova versione nel Negozio con la data di entrata in vigore. Le modifiche non riguardano gli ordini già inviati, ai quali continua ad applicarsi la versione accettata al momento dell'ordine.

Se una clausola di queste condizioni dovesse risultare invalida o inefficace, le altre restano valide. Le clausole di legge a tutela del consumatore prevalgono in ogni caso su quanto qui previsto.

16. Contatti

> Lo-Haus S.r.l. — Via Monsignor Mussi 1, 26013 Crema (CR)
> Email: info@lo-haus.it — PEC: lo-haus@pec.it
> Telefono e WhatsApp: +39 353 4827836
> Orari di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18

ALLEGATO

Modulo di recesso tipo

Compilare e restituire questo modulo solo se si desidera recedere dal contratto.

A: Lo-Haus S.r.l., Via Monsignor Mussi 1, 26013 Crema (CR) — info@lo-haus.it

Con la presente io/noi (*) notifico/notifichiamo (*) il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni:

_____

Ordinato il (*) / ricevuto il (*): _____

Numero d'ordine: _____

Nome del/dei consumatore/i: _____

Indirizzo del/dei consumatore/i: _____

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea):

_____

Data: _____

(*) Cancellare la dicitura inutile.