

**L'UTENTE (COME DI SEGUITO DEFINITO) E' OBBLIGATO A LEGGERE ATTENTAMENTE LE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO PRIMA DI USUFRUIRE DEL SERVIZIO OFFERTO DA COCAI. LE PRESENTI CONDIZIONI SONO DA INTENDERSI PER LE PARTI COME VINCOLANTI AL FINE DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO OFFERTO. L'UTILIZZO DEL SERVIZIO IMPLICA L'ESPRESSO CONSENSO ALLE CONDIZIONI CONTENUTE NELLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO.**

#### **ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI**

Con l'utilizzo del sito internet [www.cocaiexpress.com](http://www.cocaiexpress.com) o con il download dell'app "CocaiExpress" si accettano tutte le condizioni contenute nel presente documento (le "**Condizioni di Utilizzo**"). L'utilizzo delle credenziali d'accesso equivale ad apposizione di firma digitale avanzata, ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005, sugli atti, le comunicazioni, gli ordini, le richieste e/o i documenti creati e/o utilizzati. Alcuni servizi offerti potranno essere soggetti a ulteriori termini e condizioni di volta in volta indicati da Cocai (come di seguito definita). Le presenti Condizioni di Utilizzo si applicano a tutti gli Utenti (come di seguito definiti) del sito internet [www.cocaiexpress.com](http://www.cocaiexpress.com) o dell'app "CocaiExpress" e riguardano i servizi offerti tramite gli stessi. Cocai (come di seguito definita) si riserva il diritto di apportare, in ogni momento, modifiche alle Condizioni di Utilizzo. Tali variazioni verranno comunicate attraverso pubblicazione sul sito internet [www.cocaiexpress.com](http://www.cocaiexpress.com) oppure sull'app "CocaiExpress" oppure attraverso l'invio di una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica inserito dall'Utente (come di seguito definito) all'atto della registrazione.

#### **DEFINIZIONI**

Oltre alle definizioni presenti nel prosieguo, le principali definizioni a cui si fa riferimento nelle presenti Condizioni di Utilizzo sono:

- "**Cocai**": indica la società Cocai S.r.l., con sede in via Famagosta 2, Venezia (VE) 30126, iscritta nel Registro delle Imprese di VENEZIA ROVIGO al numero .VE - 432670, C.F. 04608040277, rappresentata da Guglielmo Zanini;
- "**Operatore**": indica qualsiasi persona fisica o giuridica la cui attività sia quella di vendere prodotti o fornire servizi che si affida a Cocai per la promozione delle proprie prestazioni nei confronti degli Utenti;
- "**Sito**": indica, a seconda dei casi, il sito internet raggiungibile all'indirizzo [www.cocaiexpress.com](http://www.cocaiexpress.com) di cui Cocai è titolare, l'app "CocaiExpress" di cui Cocai è altresì titolare e/o i social media di cui Cocai è parimenti titolare;
- "**Utente**": indica qualsiasi persona fisica o giuridica che accede al sito internet [www.cocaiexpress.com](http://www.cocaiexpress.com) o all'app "CocaiExpress".

#### **1. CONTENUTI DEL SERVIZIO**

1. Cocai gestisce il Sito anche nell'interesse degli Utenti, degli Operatori e dei Mandatari (come di seguito definiti) che vi accedono. Attraverso il Sito, Cocai offre un servizio: (i) che permette all'Utente, a sua discrezione, di scegliere un Operatore per la vendita di prodotti o per l'esecuzione di prestazioni elencate nel Sito, ai sensi e nel rispetto delle presenti Condizioni di Utilizzo; e (ii) di agevolazione nel contatto con soggetti ("**Mandatari**") che volontariamente intendono farsi mandatari degli Utenti nell'acquisto, nel ritiro e/o nel trasporto (e attività similari) di beni per conto di questi ultimi (il "**Servizio**"). L'esecuzione della prestazione da parte dell'Operatore e/o del Mandatario comporterà di volta in volta l'instaurazione di un rapporto contrattuale tra Utente e Operatore e/o Mandatario, i quali agiranno come operatori indipendenti. In qualità di fornitore della piattaforma informatica/software/app, Cocai facilita le transazioni che intercorrono sullo stesso, ma essa non è parte del rapporto contrattuale tra Utente ed Operatore e/o Mandatario. Cocai rimane pertanto estranea alla vendita di prodotti e alla prestazione di servizi, che intercorre esclusivamente tra l'Utente e l'Operatore e/o Mandatario, fatturando unicamente la propria commissione per l'utilizzo del Sito e gli eventuali extra sullo stesso prenotati. Cocai pertanto non assume alcuna responsabilità relativamente ai contratti stipulati tra Utenti e Operatori e/o Mandatari, ai loro contenuti e alla loro esecuzione. In quanto compatibili, soprattutto in relazione agli obblighi verso Cocai, al riconoscimento dei diritti e delle responsabilità di quest'ultima, le presenti Condizioni di Utilizzo, si applicano anche agli Operatori e ai Mandatari, che le accettano espressamente.

2. L'iscrizione al Sito da parte dell'Utente è gratuita. Con l'acquisto di prodotti o servizi tramite il Sito, l'Utente verserà a Cocai il corrispettivo per il Servizio. I corrispettivi per il Servizio sono quelli indicati all'Allegato 1 alle presenti Condizioni di Utilizzo e sono pubblicati sul Sito e si vanno ad aggiungere al prezzo dei prodotti o servizi offerti dagli Operatori presenti sul Sito. Cocai si riserva il diritto di modificare i suoi prezzi in qualsiasi momento. Tali modifiche saranno effettive immediatamente dopo la pubblicazione sul Sito. L'Utente autorizza espressamente Cocai a inviargli tramite mezzi elettronici di qualsiasi tipo oppure all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente durante il processo di registrazione, le ricevute per i servizi oggetto di contratto e/o le distinte generate. Se si richiede una fattura, l'utente deve inserire i relativi dati fiscali sulla piattaforma prima di effettuare l'ordine.

3. In occasione dell'accesso al Sito, l'Utente: (i) diviene parte della community interessata a ricevere la prestazione del Servizio; e (ii) viene abilitato alla visione, sul web e su dispositivi consultabili in mobilità, delle offerte presenti sul Sito, comprensive dei prezzi applicati e delle stime dei termini temporali di fruizione del Servizio.

4. Come parte della community interessata a ricevere la prestazione del Servizio, l'Utente facoltizza espressamente Cocai a inviargli, tramite il Sito e agli indirizzi forniti nel contesto della registrazione, materiale promozionale e pubblicità.

### **Servizio relativo ai Mandatari**

5. I Mandatari sono una rete di professionisti autonomi che lavorano con Cocai. Quando intendono fornire i loro servizi, accedono al Sito e si impegnano a eseguire, entro un determinato periodo di tempo (slot), il servizio a loro affidato dagli Utenti per mezzo del mandato di cui al paragrafo 1.1. Quindi, Cocai non può essere responsabile per i tempi di acquisto, ritiro, trasporto, consegna ecc., in quanto dipenderanno dalle operazioni richieste, dalla preparazione degli ordini, dai Mandatari stessi e dalle informazioni fornite dagli Utenti quando effettuano ordini o dalla loro disponibilità e risposta al momento della consegna. In relazione a ciò, i tempi di consegna indicati sul Sito sono forniti esclusivamente a titolo indicativo.

6. Quando un Utente necessita di un Mandatario, deve andare sul Sito e richiedere il Servizio usando i metodi elettronici citati. Il servizio di spedizione/trasporto/consegna implica il ritiro e la successiva consegna di un bene a e da indirizzi stabiliti dall'Utente. Allo stesso modo, un Utente può chiedere a un Mandatario di acquistare/ritirare prodotti di persona per suo conto e/o di raccogliarli dagli, e consegnarli agli, indirizzi specificati. Il Mandatario si impegna, in virtù di un mandato, ad acquistare, trasportare, ritirare i prodotti ordinati dall'Utente per conto di quest'ultimo e in conformità con le sue indicazioni e specifiche fornite. Se la richiesta include l'acquisto di persona di un prodotto, nel momento in cui viene conferito un mandato al Mandatario, l'Utente dovrà, tramite il Sito, rendere disponibile la somma necessaria al Mandatario, oltre a pagare il costo del Servizio.

Una volta che l'Utente ha selezionato una delle opzioni, può anche completare l'ordine usando lo spazio di testo libero fornito sul Sito o comunicando tramite la messaggistica e/o gli appositi strumenti forniti dal Sito, per includere informazioni o istruzioni più dettagliate per il Mandatario che lo deve eseguire.

Il Mandatario sarà un semplice mandatario senza rappresentanza dell'Utente. Come risultato di quanto sopra, l'Utente sarà l'unico responsabile e sarebbe lui, nel caso in cui si verificasse la situazione, a essere responsabile per qualsiasi incidente e/o conseguenza negativa in genere derivante dalla natura dei beni (come una sanzione, una responsabilità civile e/o penale, una responsabilità finanziaria, ecc.). In relazione a ciò, gli Utenti non possono assolutamente utilizzare il servizio dei Mandatari per acquistare, trasportare, consegnare, ritirare ecc. beni, prodotti, merce o tutte le altre cose: (i) che siano di per sé illegali, contro l'ordine pubblico e/o contro il buon costume; e/o (ii) il cui trasporto/commercializzazione/ utilizzo/visione sia proibito in tutto o in parte; e/o (iii) per il cui trasporto/commercializzazione/ utilizzo/visione l'Utente e il Mandatario non siano in possesso delle necessarie autorizzazioni; e/o (iv) che siano trasportate, utilizzate, consegnate ecc. al fine di commettere un reato, un'infrazione o con lo scopo di nuocere ai terzi; e/o (v) il cui trasporto/ commercializzazione/utilizzo/visione sia comunque soggetto a limitazioni; e/o (vi) di cui se ne intenda fare un uso improprio o comunque non pienamente consentito dalla legge. Inoltre, gli Utenti devono essere consapevoli che Cocai collabora attivamente con le autorità di ogni paese per combattere, tra gli altri reati, frode, traffico di droga, riciclaggio di denaro, terrorismo e furto di identità. L'Utente è pertanto consapevole che Cocai può divulgare i suoi dati alle autorità pubbliche su loro richiesta al fine di prevenire ed evitare la commissione di tali reati o di altri reati penali.

7. L'Utente deve fornire ai Mandatari tutte le informazioni, con i maggiori dettagli possibili, relative al servizio al quale l'incarico si riferisce e, se applicabile, relative al prodotto che sta chiedendo al Mandatario di acquistare in un negozio fisico per suo conto oppure ritirare oppure trasportare. Per farlo, deve fornire qualsiasi dato, informazione, commento che ritiene utile tramite il Sito, oltre a, ove appropriato, condividere una fotografia con il Mandatario per identificare l'ordine.

8. Nel caso in cui il prezzo del prodotto e/o del servizio da acquistare dal Mandatario non sia indicato allo stesso, l'Utente può impostare un prezzo approssimativo. In tal caso, il servizio o il prodotto può essere acquistato dal Mandatario di persona in base alla stima dell'Utente e mai per più del 20% della stima sopra citata. Se il prezzo è maggiore, il Mandatario dovrà contattare l'Utente per informarlo di tale situazione e quest'ultimo prenderà la decisione finale relativa al fatto di procedere o meno con l'acquisto di persona. Cocai potrebbe fornire una stima del prezzo approssimativa, solamente allo scopo di aiutare l'Utente, e tale stima non sarà vincolante.

Se il prodotto da acquistare non è disponibile, il Mandatario deve contattare l'Utente per definire le opzioni disponibili. Nel caso in cui l'Utente non accetti nessuna delle opzioni definite dal Mandatario e non sia quindi interessato a opzioni alternative, il Mandatario dovrà restituire all'Utente la somma anticipata per l'acquisto, ma il corrispettivo per il Servizio sarà dovuto.

9. Ove applicabile, se l'Utente non è presente nel luogo di consegna concordato, il Mandatario dovrà trattenere il prodotto per 24 ore o per 5 minuti in caso di prodotti deperibili. Inoltre, l'Utente dovrà sostenere interamente il costo del Servizio nonché il prezzo del prodotto nel caso in cui sia stato acquistato o appaltato attraverso il Mandatario su richiesta dell'Utente. In nessun caso il Mandatario sarà responsabile per il deterioramento o la scadenza del prodotto correlato all'incarico in caso di irreperibilità dell'Utente nel luogo e tempo concordati.

10. Una volta completato l'incarico, se la richiesta includeva l'acquisto di persona di un prodotto, il Mandatario dovrà fornire all'Utente la ricevuta cartacea per tale prodotto e/o inviarla per e-mail. Nel caso in cui l'oggetto dell'incarico sia il semplice ritiro, trasporto, consegna o simile di un bene, il Mandatario dovrà consegnarlo all'Utente nel momento e nel luogo esatto indicato da quest'ultimo. Tutto ciò senza pregiudizio della ricevuta elettronica per il servizio, che l'Utente dovrà ricevere all'indirizzo e-mail associato al suo account.

In quel momento, l'Utente, che è il destinatario del servizio identificato nell'ordine, o qualsiasi parte terza da questi autorizzata, deve ratificare il mandato firmando sul dispositivo del Mandatario o tramite il Sito. Cocai non è in grado di verificare l'autenticità della firma dell'Utente. Nel caso in cui l'Utente riceva la conferma dell'esecuzione dell'ordine senza aver ratificato il mandato o personalmente o tramite un destinatario da lui autorizzato, deve informare immediatamente Cocai in modo che il Sito adotti le procedure adeguate. Cocai si riserva il diritto di controllare qualsiasi comunicazione di questa natura resa dall'Utente ai fini della verifica e del monitoraggio.

## 2. FORNITURA DI DATI

1. Gli Utenti, gli Operatori e i Mandatari dovranno fornire dati e informazioni vere, corrette, complete, accurate ed aggiornate. La fornitura dei dati, compresi quelli anagrafici e di contatto, si pone come necessaria per la fruizione del Servizio. L'Utente è obbligato a comunicare immediatamente a Cocai ogni cambiamento delle informazioni che ha fornito.

Nel caso in cui Cocai ritenga che esistano motivi per dubitare della veridicità, della precisione o dell'integrità delle informazioni fornite dagli Utenti e/o dagli Operatori e/o dai Mandatari, Cocai potrà negare l'accesso attuale o futuro dell'Utente, dell'Operatore e/o del Mandatario al Sito, nonché l'utilizzo dello stesso o di qualsiasi suo contenuto e/o del Servizio stesso.

2. Informazioni che non dovessero corrispondere alle caratteristiche di cui al paragrafo 2.1 saranno causa sufficiente per procedere all'interruzione unilaterale del Servizio da parte di Cocai, la quale, in tale ipotesi, si riserverà di richiedere all'Utente il risarcimento per eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o consequenziali, che, anche per effetto di pretese di terzi, derivino dalla non veridicità delle informazioni fornite.

3. Gli Utenti, gli Operatori e i Mandatari concedono a Cocai ed ai suoi aventi causa licenza non esclusiva, trasferibile a terzi, perpetua, gratuita e revocabile per l'utilizzo, la riproduzione, la modifica, la pubblicazione, l'adattamento, la traduzione, la distribuzione, l'esecuzione e la visualizzazione delle comunicazioni e dei contenuti che dovessero esprimere sul Sito ovvero in relazione alle eventuali applicazioni sviluppate per smartphone.
4. Cocai può raccogliere, utilizzare e condividere i dati sulla posizione esatta, includendo la localizzazione geografica in tempo reale del computer o del dispositivo mobile dell'Utente, fermo restando che ciò sia autorizzato dall'Utente. Tali dati sulla posizione possono essere raccolti e utilizzati da Cocai per mostrare agli Utenti, agli Operatori e ai Mandatari la localizzazione del punto di origine e/o di destinazione di un incarico. A tal fine, gli Utenti acconsentono espressamente alla condivisione dei loro dati di geolocalizzazione con altri Utenti, Operatori, Mandatari e fornitori di Cocai al fine di eseguire con successo l'incarico richiesto in un momento specifico. Gli Utenti possono scegliere di disabilitare la geolocalizzazione sui loro dispositivi come specificato nella politica sulla protezione dei dati.

### 3. NORME DI CONDOTTA

1. Gli Utenti sono i soli responsabili delle attività compiute sui loro rispettivi account, ivi compreso il contenuto delle pubblicazioni associate agli stessi. Dichiarano quindi di mantenere riservate le password e/o i codici di accesso associate al proprio account e di impedirne l'utilizzo o la cessione, anche accidentale, a terzi. L'Utente si obbliga a prendere tutte le precauzioni necessarie per garantire che la sua password e/o i codici di accesso rimangano sicuri e riservati e ad informare immediatamente Cocai nel caso in cui l'Utente abbia motivo di credere che qualunque soggetto terzo sia a conoscenza della sua password e/o dei suoi codici di accesso, o nel caso in cui la sua password e/o i codici di accesso siano, o presumibilmente stiano per essere, utilizzati in modo non autorizzato.
2. L'Utente si obbliga ad utilizzare il Sito al solo scopo di fruire del Servizio offerto dallo stesso. In ogni caso è posto divieto di pubblicare o trasmettere attraverso il Sito e/o eventuali applicazioni sviluppate per smartphone da Cocai contenuti illeciti e/o che violino i diritti altrui e/o con carattere offensivo, diffamatorio, lesivo della privacy ovvero contenuti volgari, osceni, o altrimenti discutibili, che incitino ad una condotta perseguibile penalmente, o che possano generare una responsabilità civile, che violino in altro modo la legge, o che contengano pubblicità o sollecitazioni rispetto ad altri prodotti e servizi. È altresì vietato nell'utilizzo del Sito e/o delle eventuali applicazioni per smartphone sviluppate da Cocai: (i) limitare o inibire un altro Utente rispetto all'uso del Sito; (ii) esporre ed attuare sollecitazioni di carattere religioso, politico, commerciale o di qualsivoglia natura, fra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'invito, anche indiretto, a preferire altri servizi online o offline, ovvero servizi potenzialmente in concorrenza con quelli offerti da Cocai.
3. Cocai non controlla né guida le azioni degli Utenti né degli Operatori né dei Mandatari nel contesto della fruizione del Servizio (potendo al limite emettere delle linee guida di comportamento) né è responsabile dei contenuti o delle informazioni che gli Utenti, gli Operatori e i Mandatari trasmettono o condividono sullo stesso. Cocai non è responsabile in alcun modo della condotta, sia online che offline, degli Utenti, degli Operatori e dei Mandatari.
4. L'Utente si obbliga a rispettare la durata e il corrispettivo pattuito per la prestazione effettuata a mezzo del Servizio. In particolare, al fine del corretto funzionamento del Servizio nei confronti della generalità degli Utenti, degli Operatori e dei Mandatari, l'Utente si obbliga a non mettere in atto condotte dirette ad aggirare, direttamente o indirettamente, rendere gravosa o ostacolare in qualsiasi modo l'utilizzazione e la funzionalità del Servizio (i.e., a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, contattare direttamente l'Operatore e/o Mandatario senza utilizzare il Servizio).
5. Potrà essere previsto sul Sito che l'Utente, ogni volta che avrà usufruito del Servizio, abbia la facoltà di rilasciare sul Sito un feedback sulla prestazione fornita dall'Operatore e/o Mandatario in questione pubblicando un breve commento che, previa approvazione da parte di Cocai, potrà essere visualizzato dagli altri Utenti del Sito. L'Utente, in caso di possibilità di rilascio di feedback, si obbliga a pubblicare commenti e valutazioni che corrispondano alla realtà e sarà l'unico soggetto responsabile del contenuto di tali commenti.
6. L'Utente dovrà fare quanto ragionevolmente possibile per mettere in grado l'Operatore e/o Mandatario di eseguire la prestazione richiesta, ivi incluso consentire l'accesso ai propri locali in caso di servizi a domicilio.
7. Il mancato rispetto delle presenti norme di condotta e delle altre regole di comportamento di cui alle presenti Condizioni di Utilizzo costituisce causa sufficiente per procedere all'interruzione unilaterale del Servizio da parte di Cocai e alla

cancellazione del profilo dell'Utente inadempiente, con facoltà in capo a Cocai di richiedere il risarcimento per eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o indirette, che, anche per effetto di pretese di terzi, derivino dall'inosservanza delle presenti norme di condotta da parte dell'Utente.

#### 4. UTILIZZO DEL SERVIZIO

1. Il Servizio offerto da Cocai prevede la possibilità per l'Utente di acquistare dagli Operatori prodotti o servizi elencati sul Sito o avvalersi dei Mandatari, sulla base delle disponibilità degli Operatori e/o dei Mandatari e alle condizioni di volta in volta specificate sul Sito e/o nelle schede dei singoli Operatori e Mandatari. In ogni caso, Cocai non garantisce la disponibilità di alcun Operatore 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, essendo gli Operatori liberi di indicare le loro disponibilità.

La possibilità di ricevere la consegna dei prodotti o servizi acquistati dagli Operatori da parte di Cocai, tramite collaboratori autonomi che possono anche coincidere con i Mandatari, o dell'Operatore stesso, sarà resa disponibile sul Sito, compatibilmente con gli orari di richiesta e le esigenze logistiche delle parti. I tempi di consegna indicati sul Sito sono forniti esclusivamente a titolo indicativo.

2. In caso di richieste di prestazioni di servizi a domicilio da effettuarsi dagli Operatori o dai Mandatari in orari serali e/o notturni l'Utente garantisce che le stesse sono formulate nel rispetto delle norme condominiali, non costituiscono atti di emulazione in danno dei vicini e rispettano i limiti delle immissioni nelle proprietà altrui.
3. La conferma dell'avvenuta presa in carico della prenotazione e le eventuali altre comunicazioni da fornire agli Utenti verranno date tramite l'invio di messaggi di posta elettronica all'indirizzo indicato all'atto della registrazione sul Sito e/o via altro servizio di messaggistica e/o comunicazione presente sul Sito e/o via app mobile.
4. L'Utente potrà segnalare all'atto della prenotazione eventuali richieste specifiche relative ai prodotti o ai servizi richiesti e, in tal caso (come anche negli altri casi), sarà facoltà dell'Operatore e/o Mandatario decidere se accettare la prenotazione o meno.
5. A condizione che l'Utente rispetti le presenti Condizioni di Utilizzo, Cocai gli concede una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sub-licenziabile per accedere al Sito e richiedere la prestazione dei Servizi e farne un uso personale e non commerciale. Questa licenza non include alcun diritto di rivendita o uso commerciale di ciascun Servizio fruibile o acquistabile sul Sito o dei suoi contenuti, né il diritto di riprodurre, raccogliere, duplicare, copiare, vendere, rivendere, visitare o in ogni altro modo utilizzare per qualsiasi scopo dati, liste, descrizioni o prezzi di prodotti o servizi, fare un uso derivato del Servizio o dei suoi contenuti, effettuare qualsiasi tipo di download o copia di informazioni dell'account dell'Utente a vantaggio di un terzo o utilizzare qualsiasi dispositivo di acquisizione e/o estrazione di dati. Tutti i diritti non espressamente conferiti dalle presenti Condizioni di Utilizzo restano in capo a Cocai, che ne rimane pertanto piena ed esclusiva titolare.
6. L'Utente non deve utilizzare in maniera impropria il Sito. L'Utente potrà utilizzare il Sito esclusivamente nei limiti previsti dalle presenti Condizioni di Utilizzo e dalla legge. La violazione delle presenti Condizioni di Utilizzo comporterà la revoca dell'autorizzazione o della licenza rilasciata da Cocai, fatto salvo il diritto al risarcimento per eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o indirette, che, anche per effetto di pretese di terzi, derivino dall'inosservanza delle presenti disposizioni.
7. L'Utente si obbliga a non usare il Sito e il Servizio: (i) in modo tale da causare, o da poter causare, interruzioni, danni o malfunzionamenti al Sito e/o alle sue funzionalità; e/o (ii) per fini fraudolenti, o comunque per commettere attività illecite; e/o (iii) per arrecare danno, disturbo e/o pregiudizio alcuno ai terzi.

Non è consentito l'accesso al codice informatico che costituisce il Sito, nonché, a maggior ragione, qualsiasi

operazione di reverse engineering.

8. L'Utente dovrà effettuare il pagamento degli importi dovuti per il Servizio tramite il Sito selezionando una delle seguenti modalità: (i) carta di credito; (ii) carta di debito; (iii) carta ricaricabile (Cocai accetta tutte le principali carte di credito e debito internazionali, ivi incluse Visa, Master Card ed American Express); (iv) Paypal; o (v) contante, fermo restando che Cocai, ove applicabile, avrà la facoltà di prevedere che l'importo dovuto sia inizialmente soltanto bloccato a titolo di deposito cauzionale e poi addebitato, nella sola misura dovuta a fronte dell'effettiva prestazione del Servizio eseguita, entro il giorno successivo alla data in cui è stata eseguita la prestazione.

Quanto agli importi dovuti a favore degli Operatori e/o dei Mandatari per le prenotazioni, gli stessi potranno avvenire, con le modalità di cui sopra, sia tramite il Sito sia direttamente agli Operatori e/o ai Mandatari, secondo le modalità indicate sul Sito.

L'Utente troverà sul Sito, in un'apposita sezione dedicata all'atto della conferma della prenotazione, tutte le informazioni necessarie per effettuare i pagamenti nelle modalità sopraindicate.

Il summenzionato pagamento del corrispettivo per il Servizio è liberatorio per l'Utente, vale a dire che con il pagamento del Servizio attraverso una delle summenzionate modalità, null'altro sarà dovuto dall'Utente a fronte di ogni singola fruizione del Servizio, restando inteso che per ogni distinto utilizzo del Servizio sarà dovuto un autonomo corrispettivo.

## **5. PRESTAZIONE RIPETUTA**

1. Potrà essere resa disponibile sul Sito la possibilità per l'Utente di selezionare per un numero di volte indicato dall'Utente stesso l'automatica ripetizione del Servizio a cadenza costante. A tal fine, l'Utente autorizza espressamente Cocai ad addebitargli automaticamente il corrispettivo dovuto per il Servizio, secondo la cadenza selezionata dall'Utente all'atto della prenotazione. L'attivazione della prestazione ripetuta permette all'Utente di ottenere le prestazioni dallo stesso Operatore e/o Mandatario, sostituibile a discrezione dell'Utente.
2. L'Utente potrà interrompere la prestazione ripetuta ai termini di cui al successivo paragrafo 6.2, accedendo alla propria area riservata e seguendo l'apposita procedura indicata, restando inteso che dovrà essere garantito dall'Utente un numero minimo di prestazioni, rispetto a quelle inizialmente richieste, che, pertanto, non potranno essere cancellate. L'Utente, una volta attivata la prestazione ripetuta, dovrà assicurare l'esecuzione di minimo 2 (due) prestazioni. Qualora l'Utente intenda recedere prima, verrà addebitato allo stesso un importo pari alla differenza tra le 2 (due) prestazioni minime garantite e le prestazioni effettivamente erogate.

## **6. CANCELLAZIONI, MODIFICHE E RESI**

1. L'Utente ha la facoltà di cancellare le prenotazioni effettuate tramite il Sito secondo il procedimento e ai costi previsti sul Sito stesso.
2. L'Utente ha la facoltà di cancellare la prenotazione senza costi aggiuntivi nei confronti di Cocai entro 10 minuti dalla prenotazione di una prestazione oppure fino a 24 ore prima della prestazione stessa, restando inteso che il corrispettivo per il Servizio sarà in ogni caso dovuto, avendone di fatto l'Utente usufruito. Nel caso di prenotazione ripetuta, i singoli servizi successivi al primo potranno essere cancellati senza costi aggiuntivi nei confronti di Cocai fino a 24 ore prima di ogni singola prestazione.

3. Cocai si riserva il diritto di cancellare un ordine senza dover fornire una giusta causa. In caso di cancellazione da parte di Cocai, l'Utente avrà il diritto al rimborso dell'importo pagato per il Servizio.
4. L'Utente sarà libero di modificare le prenotazioni effettuate compatibilmente con la tipologia delle stesse e con la loro tempistica di esecuzione. L'Operatore e/o Mandatario sarà libero di accettare o meno la richiesta di modifica inserita, ma in ogni caso il corrispettivo per il Servizio sarà dovuto, avendone di fatto l'Utente usufruito.
5. Con l'accettazione dell'Operatore e/o del Mandatario dell'ordine dell'Utente si perfeziona tra Utente e Operatore e/o Mandatario un contratto autonomo relativo all'acquisto di un prodotto o di un servizio tramite il Sito, di cui Cocai non è parte; pertanto, non è escluso che l'Utente, in caso di modifica e/o cancellazione, possa essere comunque tenuto a pagare il prezzo degli acquisti poi modificati e/o cancellati a favore dell'Operatore e/o Mandatario prescelto, oltre a eventuali penali pattuite. Considerato che con l'accettazione della prenotazione da parte dell'Operatore e/o Mandatario si stipula un contratto di vendita o somministrazione o similare tra quest'ultimo e l'Utente, Cocai, tramite la piattaforma di pagamento utilizzata, tratterà l'importo dovuto all'Operatore e/o Mandatario e il corrispettivo per il Servizio anche in caso di cancellazione; successivamente l'importo sarà accreditato all'Operatore e/o Mandatario e ogni eventuale controversia per il recupero dello stesso dovrà essere autonomamente gestita tra Utente e Operatore e/o Mandatario, senza coinvolgimento di Cocai.
6. Nel caso in cui un Utente intenda restituire un prodotto o fare un reclamo relativo alla fornitura di un prodotto e/o un servizio, senza pregiudizio della capacità di Cocai di prendere in carico la gestione dello stesso, la parte avente la responsabilità finale sarà sempre l'Operatore e/o il Mandatario. Nel caso in cui l'Utente ottenga un rimborso del prezzo di acquisto, l'Operatore e/o il Mandatario deciderà le modalità di rimborso (denaro, carta di credito, voucher del negozio, ecc.) indipendentemente dal fatto che sia Cocai a pagare il rimborso per conto del commerciante locale. Pertanto, la restituzione di un prodotto acquistato presso un Operatore tramite il Sito oppure dal Mandatario in virtù di un mandato conferito dall'Utente sarà in ogni caso subordinato alla politica sui resi dei prodotti degli Operatori o dei terzi soggetti presso cui i Mandatari hanno acquistato in virtù dei mandati conferiti. Nel caso in cui l'Utente desideri elaborare il reso di un prodotto in caso di mancata corrispondenza con l'ordine effettuato sul Sito, deve fornire una fotografia dell'ordine totale insieme a un elenco di prodotti sbagliati o non consegnati, nonché qualsiasi altra prova dell'inadeguatezza del prodotto richiesto.

## **7. CONDIZIONI DI RIMBORSO**

1. Cocai non è in alcun modo responsabile del ritardo, della non esecuzione o dell'esecuzione parziale della prestazione da parte degli Operatori e/o dei Mandatari. L'Utente, pertanto, non ha diritto al rimborso dell'importo versato al momento della prenotazione di spettanza di Cocai, corrispettivo per la fruizione del Servizio.
2. Fermo restando quanto sopra, Cocai concede all'Utente la possibilità, in caso di mancata prestazione ovvero ritardo per fatto non imputabile all'Utente, di ricevere il rimborso del corrispettivo per il Servizio solo ove ricorrano le seguenti circostanze:
  - fornitura della prestazione con un ritardo superiore a 45 minuti per causa imputabile all'Operatore e/o Mandatario e/o ai collaboratori autonomi che effettuano le consegne; oppure
  - mancata esecuzione della prestazione per causa imputabile all'Operatore e/o Mandatario e/o ai collaboratori autonomi che effettuano le consegne.

Le cause imputabili all'Operatore e/o Mandatario e/o ai collaboratori autonomi che effettuano le consegne non comprendono le cause al di fuori del ragionevole controllo delle parti, e, a mero titolo di esempio, incidenti, malattie, morte dell'Operatore e/o Mandatario, alluvioni, fenomeno della c.d. acqua alta, pandemie, epidemie, terremoti, calamità naturali, scioperi, provvedimenti e/o fermi da parte delle autorità.

3. Alternativamente al rimborso (qualora siano sussistenti le condizioni per lo stesso), l'Utente potrà richiedere a Cocai che il corrispettivo versato al momento della prenotazione possa essere riutilizzato per una prenotazione futura del Servizio.
4. Nei casi di rimborso di cui al paragrafo 7.2, l'Utente dovrà inviare una comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica [cocaiexpress@gmail.com](mailto:cocaiexpress@gmail.com), specificando obbligatoriamente i dettagli dell'offerta in questione e il motivo dell'asserito diritto al rimborso. Tale diritto potrà esercitarsi, a pena di decadenza, nelle 12 ore successive all'orario previsto per l'avvio della prestazione, di modo da favorire il pronto confronto con l'Operatore e/o Mandatario inadempiente.

Nel caso in cui Cocai verifichi e confermi il diritto al rimborso da parte dell'Utente, l'importo imputabile al Servizio non goduto sarà riaccreditato all'Utente nella medesima modalità di pagamento utilizzata da quest'ultimo al momento della prenotazione, entro 7 giorni lavorativi dalla data della prestazione.

Viceversa qualora la prestazione non venga effettuata in tutto o in parte, o venga erogata in ritardo, per fatti imputabili all'Utente, Cocai tratterà tutti i relativi importi relativi alla prestazione non effettuata.

5. Le presenti condizioni di rimborso non troveranno applicazione in caso di inadempimento della prestazione dell'Operatore e/o Mandatario per causa imputabile anche parzialmente all'Utente quale, a titolo di esemplificativo e non esaustivo, mancata presentazione dell'Utente nel luogo e nell'orario convenuto, assenza dell'Utente dall'abitazione all'orario della prenotazione, mancato accordo con, o inadempimento da parte di persone di fiducia, rifiuto dell'Utente ovvero di una persona di sua fiducia ad accogliere l'Operatore e/o Mandatario, informazioni scorrette o non complete fornite dall'Utente.

## **8. RECESSO DAL SERVIZIO**

1. L'Utente potrà cancellare liberamente ed in qualsiasi momento il proprio account Cocai inviando una comunicazione in tal senso a mezzo mail all'indirizzo [cocaiexpress@gmail.com](mailto:cocaiexpress@gmail.com) oppure, se previsto, tramite il Sito. L'effettiva cancellazione avrà luogo entro le 72 ore successive alla predetta comunicazione.
2. Anche al di fuori dei casi di cui sopra, Cocai si riserva il diritto di recedere liberamente dal rapporto con l'Utente, previo invio di una comunicazione da inoltrare all'indirizzo di posta elettronica comunicato all'atto della registrazione sul Sito oppure tramite il Sito stesso. Per effetto della comunicazione di recesso: a) l'Utente non potrà accedere ai servizi di Cocai sino a nuova e diversa comunicazione; b) Cocai si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi password o codice di accesso o account dell'Utente stesso e di inibirne il nuovo accesso al Sito.

## **9. PROPRIETÀ E DIRITTI SUL SITO WEB E SUI SUOI CONTENUTI**

1. La struttura e l'ergonomia del Sito e tutti i contenuti presenti o resi disponibili sul Sito sotto forma di testi, grafiche, loghi, pulsanti di icone, immagini, animazioni, file audio o video, nomi, marchi, segni distintivi, intestazioni di pagine, download digitali, raccolte di dati e software sono, a seconda del caso, di proprietà di Cocai o dei suoi fornitori/partner commerciali e sono protetti dalle leggi italiane ed internazionali in materia di diritto di proprietà intellettuale. In particolare, il nome, i marchi e i segni distintivi di Cocai non possono essere utilizzati in relazione a prodotti o servizi che non siano di Cocai, in modo tale da generare confusione tra il pubblico o in qualsiasi modo che possa denigrare o screditare Cocai. Eventuali ulteriori marchi non di proprietà di Cocai che compaiono sul Sito sono di proprietà dei rispettivi titolari, che hanno autorizzato Cocai a pubblicarli sul Sito ed utilizzarli ai fini della fornitura dei servizi.
2. Il codice informatico delle applicazioni che costituiscono il Sito è, a seconda del caso, di proprietà di Cocai o utilizzato da Cocai sulla base di licenze ed è protetto dalle leggi italiane ed internazionali in materia di diritto di proprietà intellettuale. Non è consentito estrarre e/o riutilizzare sistematicamente parti del Sito senza l'espreso consenso

scritto di Cocai. In particolare, non è consentito utilizzare alcun dispositivo di acquisizione o estrazione per estrarre (una o più volte) o riutilizzare qualsiasi parte del Sito senza l'espresso consenso scritto di Cocai. L'Utente non potrà neppure creare e/o pubblicare un suo database che riproduca parti sostanziali (ad es. prezzi) del Sito senza l'espresso consenso scritto di Cocai.

3. Non è possibile procedere all'utilizzo di link in-line, al framing o utilizzare tecniche di framing per appropriarsi indebitamente di qualsiasi marchio, logo o altra informazione proprietaria (inclusi immagini, testo, impostazioni di pagina, o formato) di Cocai in assenza di un espresso consenso scritto da parte di Cocai. Non è possibile utilizzare alcun meta tag o ogni altro "testo nascosto" usando il nome o i marchi di Cocai senza l'espresso consenso scritto da parte di Cocai.

#### **10. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ RELATIVA AL FUNZIONAMENTO DEL SITO**

1. Cocai si obbliga a fare del proprio meglio per assicurare che l'accesso al Sito sia fornito senza interruzioni e che le trasmissioni avvengano senza errori. Tuttavia, a causa della natura del Servizio tramite il Sito, l'accesso ininterrotto e l'assenza di errori nella trasmissione non possono essere garantiti. Inoltre, l'accesso al Sito e/o al Servizio potrebbe anche essere occasionalmente sospeso o limitato per consentire l'effettuazione di lavori di riparazione, manutenzione, o l'introduzione di nuove attività o servizi. Cocai tenterà di limitare la frequenza e la durata di queste sospensioni e limitazioni.
2. Cocai non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi costo, onere, danno, diretto o indiretto, subito, lamentato o patito dall'Utente che non sia conseguenza di violazioni delle presenti Condizioni di Utilizzo imputabili a colpa di Cocai. In particolare, Cocai non potrà

essere in alcun modo ritenuta responsabile per eventuali attacchi c.d. hacker, problemi tecnici e/o disservizi del Sito (tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, mancata trasmissione di ordini, di cancellazioni ecc.) e del sistema di pagamento implementato nello stesso, salvo il caso di dolo o colpa grave. Dato che Cocai non può garantire l'identità degli Utenti registrati, gli Utenti sono obbligati a informare Cocai nel caso in cui abbiano le prove che la carta di credito associata al loro profilo Cocai sia stata rubata e/o usata in modo illegale da terzi. Pertanto, considerato che Cocai e la sua piattaforma di pagamenti sono proattivi nella tutela degli Utenti tramite l'utilizzo di misure di sicurezza appropriate, nel caso in cui un Utente non informi tempestivamente Cocai del problema, la stessa non potrà in alcun modo attivarsi per prevenire danni di alcun tipo.

Se necessario, Cocai si impegna a collaborare con l'Utente e le autorità competenti per fornire prove affidabili dell'importo erroneamente addebitato. In caso di frode, Cocai si riserva il diritto di intraprendere qualsiasi azione eventualmente necessaria nel caso in cui l'uso improprio del sito l'abbia danneggiata.

3. Cocai non rilascia alcuna garanzia con riferimento ai commenti rilasciati sul Sito dagli Utenti a seguito dell'utilizzazione del Servizio. Gli Utenti stessi, in conformità a quanto disposto dal paragrafo 3.6 delle presenti Condizioni di Utilizzo, saranno gli unici responsabili della veridicità e del contenuto di tali commenti e valutazioni. Cocai dichiara che il Sito non è da considerarsi un prodotto editoriale e, pertanto, non è sottoposto alle disposizioni dettate in materia dalla Legge n. 62/2001.
4. In nessun caso la responsabilità complessiva di Cocai nei confronti dell'Utente per eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o indirette, che, anche per effetto di pretese di terzi, siano connessi al Sito supererà la somma di Euro 500,00 (cinquecento/00).

#### **11. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ RELATIVA AL SERVIZIO**

1. Cocai non ha alcun rapporto speciale o obbligo fiduciario verso l'Utente che accetta di utilizzare il Servizio. Pertanto, Cocai non ha alcuna responsabilità ed alcun dovere di intraprendere qualsivoglia azione riguardo: (i) l'identificazione degli Utenti che accedono al Servizio (ivi compresa la verifica dei documenti di identità forniti); (ii) i contenuti a cui l'Utente accede attraverso il Servizio; (iii) gli effetti di tali contenuti sull'Utente; (iv) l'interpretazione e/o l'utilizzazione dei contenuti da parte dell'Utente; (v) le azioni che l'Utente può intraprendere come conseguenza dell'esposizione a tali contenuti.
2. Con l'accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo, Cocai viene esonerata da qualsiasi responsabilità per avere acquisito o non acquisito contenuti attraverso il Servizio. Il Servizio può contenere, o indirizzare a siti contenenti, informazioni che potrebbero risultare per alcuni persone offensive o inappropriate. Cocai non rilascia alcuna dichiarazione riguardo i contenuti ivi presenti o a cui si accede attraverso il Servizio. Cocai non deve essere ritenuta responsabile o perseguibile per la precisione, il rispetto dei diritti di autore, la legalità o la decenza del materiale contenuto o accessibile tramite il Servizio.
3. Cocai è esonerata da qualsiasi responsabilità riguardante i legami e le relazioni tra Utenti e tra gli Utenti e gli Operatori o i Mandatari. Si accetta la consapevolezza che non verranno selezionati in alcun modo gli Utenti, né si indagherà sulla vita privata degli Utenti o si cercherà di controllare il loro passato o le loro affermazioni. Non verrà rilasciata alcuna dichiarazione o garanzia circa il comportamento degli Utenti o la veridicità delle informazioni da essi fornite. Pertanto, l'Utente si impegna a prendere precauzioni ragionevoli e a prestare la massima attenzione personale in tutte le interazioni con qualsiasi individuo con cui potrebbe venire a contatto tramite il Servizio. In particolar modo, l'Utente è consapevole di essere tenuto a comunicare agli Operatori e/o ai Mandatari, al di fuori del Sito, tutte le circostanze idonee a tutelarlo al meglio, ad esempio e tra gli altri possibili casi, indicando espressamente agli Operatori che forniscono prodotti alimentari le loro eventuali allergie.
4. In ogni caso, Cocai non risponde (i) dell'esecuzione – mancata o difforme – da parte degli Operatori e/o Mandatari della prestazione dovuta all'Utente né delle caratteristiche dei prodotti venduti dagli Operatori né del rispetto da parte di questi ultimi di tutte le norme di legge applicabili; (ii) della conformità e accuratezza dei servizi resi dagli Operatori e/o dai Mandatari e delle relative informazioni presenti sul Sito, le quali sono state indipendentemente fornite dagli Operatori e/o dai Mandatari; e (iii) degli eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o indirette, che, anche per effetto di pretese di terzi, l'Utente ritenesse di aver subito per effetto dell'esecuzione o dalla non esecuzione della prestazione da parte degli Operatori e/o dei Mandatari.
5. Gli Utenti sono esclusivamente responsabili di fornire gli indirizzi di consegna e ritiro corretti sul Sito e manlevano quindi Cocai, l'Operatore e/o il Mandatario da qualsiasi responsabilità per negligenza o errori nel ritiro o nella consegna dell'ordine derivanti dalla fornitura di indirizzi di ritiro e consegna errati. Come risultato di quanto sopra, l'Utente dovrà sostenere il costo derivante dalla fornitura di un indirizzo di ritiro e consegna errato sul Sito. Inoltre gli Utenti manlevano Cocai, gli Operatori e/o i Mandatari da qualsiasi negligenza o errore rispetto alle indicazioni fornite dall'Utente per l'acquisto del prodotto ordinato in un negozio fisico per suo conto. Come risultato di ciò, l'Utente dovrà sostenere il costo derivante dalla fornitura sul Sito di indicazioni scorrette relative ai prodotti (come un indirizzo o un prodotto sbagliato).
6. Cocai potrà avvalersi di servizi di pagamento esterni forniti da terzi. I pagamenti effettuati a mezzo del Sito saranno gestiti direttamente da tali terze parti. Qualsiasi errore nell'esecuzione dei pagamenti che non sia dovuto a cause imputabili all'Utente all'atto della prenotazione non sarà pertanto attribuibile a Cocai né comporterà responsabilità e/o obbligo di rimborso alcuno da parte di Cocai.
7. Cocai non potrà incorrere in alcuna responsabilità per qualsiasi errore di sicurezza che possa verificarsi o per qualsiasi danno che possa essere causato al sistema informatico dell'Utente (hardware e software) o ai file o ai documenti in esso contenuti, come risultato di quanto, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, segue: (i) presenza di un virus nel sistema informatico dell'Utente o nel dispositivo mobile utilizzato per connettersi ai contenuti e ai servizi del Sito; (ii) malfunzionamento del browser; e/o (iii) utilizzo di versioni obsolete dello stesso.

L'Utente dichiara quindi fin d'ora di tenere indenne e manlevare Cocai e di sostituirsi ad essa, anche in mera sede stragiudiziale, per ogni contestazione che dovesse sorgere in conseguenza dell'uso del Sito e/o delle eventuali

applicazioni per smartphone sviluppate da Cocai non conforme alla legge ed alle presenti Condizioni di Utilizzo.

L'esenzione da responsabilità di cui al presente paragrafo si applica anche in caso di errori e/ o ritardi nell'effettuazione e/o nella conferma della prenotazione dovuti a fornitori esterni dei servizi attraverso cui avviene il reperimento degli Operatori o dei Mandatari da parte di Cocai.

8. In nessun caso la responsabilità complessiva di Cocai nei confronti dell'Utente per eventuali danni, costi, oneri, spese e, più in generale, conseguenze pregiudizievoli, dirette o indirette, che, anche per effetto di pretese di terzi, siano connessi al Servizio prestato supererà la somma di Euro 500,00 (cinquecento/00).
9. Per qualsivoglia segnalazione in merito alla illiceità di comportamenti e/o contenuti, l'Utente può inviare un messaggio all'indirizzo di posta elettronica [cocaiexpress@cocaiexpress.com](mailto:cocaiexpress@cocaiexpress.com) segnalando i dettagli del problema.

## **12. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI UTILIZZO**

1. Cocai si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di modificare o sostituire le presenti Condizioni di Utilizzo, o di modificare, sospendere o interrompere il Servizio (compresa, senza limitazione, la disponibilità di qualsiasi funzione, database, o contenuto) in qualsiasi momento pubblicando un avviso sul Sito e/o tramite comunicazione all'indirizzo di posta elettronica conferito al momento della registrazione al Servizio. Cocai può inoltre imporre limiti a determinate caratteristiche e servizi o limitare l'accesso a parti o a tutto il Servizio senza preavviso o responsabilità. È responsabilità dell'Utente, degli Operatori e dei Mandatari controllare periodicamente le modifiche alle presenti Condizioni di Utilizzo. L'utilizzo continuato del Servizio dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alle presenti Condizioni di Utilizzo costituisce accettazione di tali modifiche.
2. Se verranno apportate modifiche che influiscono in modo sostanziale sui diritti degli Utenti in relazione al nostro Servizio, gli Utenti verranno informati.

## **13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

1. Le presenti Condizioni di Utilizzo sono regolate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia nascente in merito alle presenti Condizioni di Utilizzo ed alle attività dalle stesse regolate è competente il foro di Milano.

## **14. SPECIFICA ACCETTAZIONE CLAUSOLE EX ART. 1341 E 1342 C.C.**

1. Gli Utenti, gli Operatori e i Mandatari dichiarano di accettare espressamente il paragrafo 7.4 dell'Articolo 7 (Condizioni di rimborso), i paragrafi 10.2 e 10.4 dell'Articolo 10 (Esclusione di responsabilità relativa al funzionamento del Sito), i paragrafi 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7 e 11.8 dell'Articolo 11 (Esclusione di responsabilità relativa al Servizio), il paragrafo 12.1 dell'Articolo 12 (Modifica delle Condizioni di Utilizzo) e il paragrafo 13.1 dell'Articolo 13 (Legge applicabile e foro competente) delle presenti Condizioni di Utilizzo, ai fini e per gli effetti di cui agli artt. 1341 (Condizioni generali di contratto) e 1342 (Contratto concluso mediante moduli o formulari) del Codice Civile.
2. Alternativamente, l'Utente può inoltrare il suo reclamo presso la Piattaforma di Risoluzione Online per la risoluzione delle Controversie in via stragiudiziale (Piattaforma ODR Europea) (Art. 14, par. 1 del Regolamento UE 524/2013). Per ulteriori informazioni in merito alle Piattaforma ODR Europea o per inoltrare un reclamo e iniziare procedure alternative per controversie relative al presente contratto, è possibile utilizzare il seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>. Il diritto dell'UE ci impone di fornire questo link al portale di risoluzione delle controversie online dell'UE, tuttavia non partecipiamo alla risoluzione di controversie nell'ambito di questo processo.

## Allegato 1 – Corrispettivi per il Servizio

1. Per ogni acquisto di prodotti e/o servizi effettuato tramite il Sito **senza** l'utilizzo del servizio di consegna fornito da Cocai, **non** è dovuto alcun corrispettivo da parte dell'utente (Euro 0,00).
2. Con riferimento ai servizi di consegna nazionali e internazionali, i relativi corrispettivi saranno determinati discrezionalmente da Cocai e comunicati all'utente al momento della richiesta, prima della conferma dell'ordine.
3. Per gli acquisti di prodotti e/o servizi effettuati tramite il Sito con utilizzo del servizio di consegna di Cocai, si applicano le tariffe di consegna indicate nella tabella sottostante, le quali sono determinate sulla base della distanza, espressa in metri, intercorrente tra l'indirizzo di ritiro (pick-up) e l'indirizzo di consegna.
4. Le tariffe di consegna potranno variare in funzione di fattori operativi, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, condizioni logistiche, area geografica, tempi di percorrenza e disponibilità del servizio.
5. Agli utenti registrati potrà essere applicato uno sconto pari a Euro 1,00 sul costo di consegna, salvo diversa indicazione da parte di Cocai.
6. Le richieste di consegna verso le Isole comportano l'applicazione delle seguenti maggiorazioni, che si aggiungono alle tariffe di consegna ordinarie:
  - o Giudecca e Sacca Fisola: **Euro 1,90**
  - o Murano (Museo) e Lido (S.M.E.): **Euro 4,90**
  - o Sant'Erasmo (Capannone): **Euro 20,00**
7. Cocai si riserva il diritto di **modificare in qualsiasi momento** le tariffe, gli sconti e le maggiorazioni di cui al presente Allegato, dandone comunicazione agli utenti tramite il Sito o l'App; le modifiche avranno efficacia a partire dal primo ordine successivo alla pubblicazione.

<b>Costo consegna</b>	<b>da metri</b>	<b>a metri</b>
€ 3,50	0	250
€ 3,90	251	350
€ 4,50	351	500
€ 4,90	501	750
€ 5,30	751	1000
€ 5,90	1001	1300
€ 6,90	1301	1550
€ 7,40	1551	1800
€ 7,90	1801	2050
€ 8,40	2051	2350
€ 9,30	2351	2600
€ 9,90	2601	2850
€ 10,90	2851	3100
€ 11,90	3101	3350
€ 12,90	3351	3600
€ 13,90	3601	3850
€ 14,90	3851	4100
€ 15,90	4101	4350
€ 16,90	4351	4600
€ 17,90	4601	4850
€ 18,90	4851	5100
€ 19,90	5101	5350
€ 20,90	5351	5600
€ 21,90	5601	5850
€ 22,90	5851	6100