Termini e Condizioni di Vendita

Pisolo – La Sartoria del Sonno, dal 1968 · https://pisolomaterassi.it/

Ultimo aggiornamento: 16 novembre 2026

1. Informazioni Generali

I presenti Termini e Condizioni regolano la vendita online di materassi e di altri prodotti per il riposo (letti, reti, cuscini, topper e accessori) offerti con il marchio Pisolo, tramite il sito https://pisolomaterassi.it/ (di seguito il "Sito"), da:

Materax Pisolo S.r.l.
Partita IVA: IT13025610018
Sede legale: Via Vittorio Emanuele II 95, Chieri (TO)
E-mail: info@pisolomaterassi.it

L'acquisto dei prodotti dal Sito implica l'accettazione integrale dei presenti Termini e Condizioni da parte del cliente.

2. Oggetto del Contratto

Il presente contratto ha per oggetto la vendita online, tramite il Sito, di materassi e degli altri prodotti presenti nel catalogo (letti, reti, cuscini, topper e accessori). I materassi Pisolo sono realizzati su misura in stretta collaborazione con i nostri partner produttivi. Il cliente può acquistare i prodotti direttamente dal Sito oppure ordinare tramite chiamata telefonica o messaggio WhatsApp utilizzando i contatti forniti sul Sito.

3. Modalità di Acquisto e Pagamento

L'acquisto può avvenire tramite due modalità:

- Online, attraverso il bottone "Acquista" o "Aggiungi al carrello", seguendo la procedura guidata fino al pagamento e alla conferma dell'ordine.
- Telefonicamente o via WhatsApp, contattando direttamente il nostro servizio clienti per ricevere assistenza nell'acquisto.

Metodi di pagamento accettati

- Carta di credito/debito
- PayPal
- Bonifico bancario anticipato
- Altri metodi specificati nella pagina di checkout

Il pagamento è anticipato e l'ordine verrà processato solo dopo la ricezione del pagamento.

4. Spedizioni e Consegne

- **Tempi di produzione:** ogni materasso è realizzato su misura solo dopo l'ordinazione, in stretta collaborazione con i nostri partner produttivi. Il tempo medio di produzione è indicativamente di circa 15 giorni lavorativi; il tempo specifico è indicato nella pagina di ciascun prodotto.

- **Modalità di spedizione:** utilizziamo corrieri specializzati per garantire il massimo della qualità nel trasporto. I nostri materassi non vengono compressi né messi sottovuoto, per preservarne la qualità.
- **Tempi di consegna:** la spedizione avviene subito dopo la produzione. I tempi di consegna dipendono dalla località e sono indicativamente compresi tra 2 e 5 giorni lavorativi; il tempo specifico è indicato nella pagina di ciascun prodotto.
- **Costi di spedizione – materassi:** la spedizione è gratuita per tutti i modelli di materasso su tutto il territorio italiano, isole escluse. Per le consegne nelle isole possono essere previsti costi aggiuntivi, che vengono comunicati al cliente prima della conferma dell'ordine.
- **Costi di spedizione – altri prodotti** (letti, reti, cuscini, topper e accessori): si applicano le condizioni di consegna indicate nella pagina prodotto o comunicate al momento dell'ordine.
- **Verifica alla consegna:** al momento della consegna, il cliente è tenuto a controllare l'integrità dell'imballaggio e a segnalare immediatamente eventuali danni al corriere.

5. Diritto di Recesso e Resi

Diritto di recesso previsto dalla legge

Ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), il cliente consumatore ha diritto di recedere dal contratto concluso a distanza, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dalla data di consegna del prodotto, comunicando la propria decisione a info@pisolomaterassi.it.

- In caso di recesso, il prodotto viene ritirato e le spese di restituzione sono a carico dell'acquirente.
- Prima di procedere, invitiamo il cliente a contattare il servizio clienti all'indirizzo info@pisolomaterassi.it: in alcuni casi Materax Pisolo S.r.l. può farsi carico delle spese di restituzione.
- Il prodotto deve essere restituito integro e in buono stato.

Esclusione del diritto di recesso per i prodotti su misura

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. c) del Codice del Consumo, il diritto di recesso è escluso per i prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati (ad esempio materassi con misure fuori standard o realizzati con materiali specifici richiesti dal cliente). Per i materassi su misura resta comunque valida la prova comfort di 100 notti descritta di seguito.

Prova comfort di 100 notti (solo materassi)

In aggiunta al diritto di recesso previsto dalla legge, e senza sostituirlo, Materax Pisolo S.r.l. offre sui materassi una prova comfort alle seguenti condizioni commerciali:

- Offriamo 100 notti di prova comfort: se il cliente non è soddisfatto del materasso acquistato, può richiederne il reso o la sostituzione entro 100 notti dalla data di consegna.
- La prova di 100 notti è valida esclusivamente per i materassi, compresi i materassi realizzati su misura, e non si applica a cuscini, accessori, reti e letti.
- Il primo reso o la prima sostituzione effettuati durante il periodo di prova sono gratuiti: il ritiro del materasso è a carico di Materax Pisolo S.r.l.
- Dal secondo reso o dalla seconda sostituzione in poi, i costi di trasporto e l'eventuale differenza di prezzo sul nuovo materasso sono a carico dell'acquirente.
- La gratuità del primo reso non comporta automaticamente il diritto al rimborso: la sostituzione, il reso o il rimborso seguono la procedura comunicata al cliente al momento della richiesta.

- Il materasso deve essere restituito in buono stato, privo di macchie o danni strutturali causati da un uso improprio.
- Per avviare la richiesta, il cliente può scrivere a info@pisolomaterassi.it.

Rimborsi

Quando dovuto, il rimborso verrà effettuato entro 14 giorni dalla ricezione del prodotto reso, con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

6. Garanzia e Conformità dei Prodotti

6.1 Garanzia legale di conformità (2 anni)

In conformità con il Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005, artt. 128 e seguenti), tutti i prodotti venduti da Materax Pisolo S.r.l. sono coperti dalla garanzia legale di 24 mesi.

Questa garanzia tutela il consumatore in caso di difetti di conformità del prodotto, ossia quando:

- il prodotto non corrisponde alla descrizione fornita;
- il prodotto non possiede le qualità e le prestazioni abituali per quel tipo di bene;
- il prodotto presenta difetti strutturali o di fabbricazione.

Se il difetto di conformità viene riscontrato entro 24 mesi dalla data di consegna, il cliente ha diritto alla riparazione gratuita o alla sostituzione del prodotto, salvo che la soluzione scelta sia impossibile o eccessivamente onerosa. Se la riparazione o la sostituzione non sono possibili, il cliente può richiedere una riduzione del prezzo o il rimborso.

Per usufruire della garanzia legale, il cliente deve segnalare il difetto entro 2 mesi dalla sua scoperta, inviando una comunicazione a Materax Pisolo S.r.l. (info@pisolomaterassi.it) con una descrizione dettagliata del problema e immagini del difetto riscontrato.

6.2 Garanzia commerciale Pisolo

Oltre alla garanzia legale obbligatoria, Materax Pisolo S.r.l. offre sui materassi una garanzia commerciale che estende la copertura complessiva, comprensiva dei 2 anni di garanzia legale, in base al modello:

- **materassi in memory foam:** copertura complessiva fino a 10 anni (2 anni di garanzia legale + fino a 8 anni di garanzia commerciale);
- **materassi a molle insacchettate:** copertura complessiva fino a 15 anni (2 anni di garanzia legale + fino a 13 anni di garanzia commerciale);
- **altri modelli:** la durata indicata nella pagina del relativo prodotto.

La garanzia commerciale si aggiunge alla garanzia legale e non pregiudica in alcun modo i diritti del consumatore previsti dalla legge.

Questa garanzia si applica esclusivamente ai materassi e copre:

- difetti di fabbricazione del molleggio interno (cedimenti anomali delle molle, rottura delle molle);
- difetti strutturali generali del materasso (cedimenti della struttura interna, deformazioni non dovute alla normale usura).

Questa garanzia non copre:

- danni derivanti da uso improprio (es. piegature forzate, esposizione a umidità eccessiva, utilizzo di reti non idonee);

- normale usura del rivestimento esterno e delle imbottiture;
- macchie, tagli, strappi o danni causati da animali domestici o incidenti.

Per usufruire della garanzia commerciale, il cliente deve fornire la prova d'acquisto e documentare il difetto riscontrato. Materax Pisolo S.r.l. valuterà il problema e procederà, se necessario, alla sostituzione del materasso o alla riparazione gratuita.

Differenza tra garanzia legale e garanzia commerciale

- **Garanzia legale (2 anni)**: è obbligatoria per legge, tutela il consumatore per difetti di conformità e viene gestita dal venditore.
- **Garanzia commerciale (fino a 8 o 13 anni oltre ai 2 di garanzia legale, per una copertura complessiva fino a 10 o 15 anni a seconda del modello)**: è un'estensione volontaria offerta da Materax Pisolo S.r.l. sui materassi, che si aggiunge alla garanzia legale senza sostituirla.

In caso di problemi coperti dalla garanzia, il cliente può contattarci tramite e-mail (info@pisolomaterassi.it) o telefono per avviare la procedura di assistenza.

7. Responsabilità del Cliente

- Il cliente è tenuto a utilizzare correttamente i prodotti acquistati, rispettando le indicazioni d'uso e di manutenzione fornite.
- È responsabilità del cliente assicurarsi che il supporto su cui viene posizionato il materasso (rete, doghe) sia idoneo e in buono stato.
- Non sono accettate richieste di assistenza per danni causati da un utilizzo improprio o da supporti non adeguati.

8. Limitazione di Responsabilità

Materax Pisolo S.r.l. non è responsabile per:

- ritardi nella consegna dovuti a cause di forza maggiore o a problemi logistici del corriere;
- uso improprio dei prodotti da parte del cliente;
- differenze minime tra le immagini del prodotto e il prodotto reale, dovute a variazioni nei materiali artigianali.

Restano in ogni caso salvi i diritti riconosciuti al consumatore dalle norme inderogabili del Codice del Consumo, inclusa la garanzia legale di conformità.

9. Privacy e Trattamento dei Dati Personali

I dati personali forniti dai clienti vengono trattati in conformità con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

- **Finalità del trattamento:** elaborazione degli ordini, gestione delle spedizioni, assistenza clienti e comunicazioni commerciali previo consenso.
- **Diritti dell'utente:** il cliente può richiedere la modifica o la cancellazione dei suoi dati in qualsiasi momento scrivendo a info@pisolomaterassi.it.
- **Sicurezza dei dati:** adottiamo misure di sicurezza per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati.

Per maggiori dettagli consulta la nostra Informativa sulla Privacy.

10. Foro Competente e Risoluzione delle Controversie

In caso di controversie tra Materax Pisolo S.r.l. e il cliente, si applica la legislazione italiana.

- Se il cliente è un consumatore, qualsiasi controversia sarà di competenza del tribunale del luogo di residenza o domicilio del cliente.
- Se il cliente è un'azienda o un professionista, la competenza esclusiva sarà del Tribunale di Torino.

11. Modifiche ai Termini e Condizioni

Materax Pisolo S.r.l. si riserva il diritto di aggiornare o modificare questi Termini e Condizioni in qualsiasi momento. Le modifiche avranno effetto dalla data di pubblicazione sul Sito. Agli ordini si applicano i Termini e Condizioni in vigore al momento dell'invio dell'ordine.

12. Promozioni

Promozioni e iniziative commerciali (ad esempio Golden Friday) possono prevedere condizioni specifiche aggiuntive, indicate nella relativa pagina promozionale. Tali condizioni si applicano agli ordini effettuati nell'ambito della promozione, fermi restando i diritti riconosciuti al consumatore dalla legge e, per quanto non diversamente indicato, i presenti Termini e Condizioni.