

# DE ROSA

IT POLITICA DI RESO SHOP ONLINE DE ROSA  
EN DE ROSA ONLINE SHOP RETURN POLICY

# IL NOSTRO IMPEGNO PER TE

Da oltre settant'anni costruiamo biciclette con la stessa passione con cui si custodisce un'eredità di famiglia. Ogni prodotto che porta il cuore De Rosa nasce dall'incontro tra tradizione e innovazione, con la cura che solo l'artigianalità italiana può offrire.

Questo documento descrive in modo chiaro e trasparente la Politica di Reso applicabile agli acquisti effettuati sullo shop online De Rosa. Non si tratta soltanto di definire regole e procedure, ma di stabilire un rapporto di correttezza e fiducia con chi sceglie di entrare a far parte della nostra famiglia, accompagnandolo in ogni fase dell'esperienza d'acquisto.

# INDICE

01	AMBITO, PRODOTTI E DEFINIZIONI	01.1	AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA POLICY
		01.2	VENDITE ESCLUSE DALLA PRESENTE POLICY
		01.3	PRODOTTI VENDUTI SULLO SHOP ONLINE
		01.2	DEFINIZIONI RILEVANTI
		01.2	PRODOTTI DELLA SEZIONE “DE ROSA GARAGE”
02	DIRITTO DI RECESSO E CONDIZIONI DI RESTITUZIONE	02.1	DIRITTO DI RECESSO PER CLIENTI UE
		02.2	LIMITAZIONI AL DIRITTO DI RECESSO
		02.3	CONDIZIONI DEL PRODOTTO RESTITUITO
		02.4	UTILIZZO DEL PRODOTTO E VALUTAZIONE TECNICA
		02.5	PROCEDURA DI RICHIESTA DEL RESO
03	RIMBORSI, SPEDIZIONI E DISPOSIZIONI FINALI	03.1	RIMBORSO E GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI
		03.2	RESPONSABILITÀ EXTRA-UE
		03.3	RELAZIONE TRA RESO E GARANZIA



01

---

# AMBITO, PRODOTTI E DEFINIZIONI

## 01.1 AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA POLICY

La presente **Politica di Reso** disciplina esclusivamente le modalità, i termini e le condizioni applicabili ai resi dei prodotti acquistati tramite lo shop online ufficiale di De Rosa, accessibile dal sito [derosa.it](https://derosa.it)

Essa si applica a **tutti** gli ordini conclusi a distanza tramite il suddetto canale di vendita e regola il rapporto contrattuale tra De Rosa e il cliente finale in relazione all'esercizio del diritto di recesso, alle condizioni di restituzione dei prodotti e alle modalità di rimborso o sostituzione.



**!! ATTENZIONE !!**



## 01.2 VENDITE ESCLUSE DALLA PRESENTE POLICY

Sono **espressamente escluse** dall'ambito di applicazione della presente Politica di Reso **tutte le vendite effettuate al di fuori dello shop online ufficiale**, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le vendite concluse presso la sede De Rosa, tramite rivenditori autorizzati, durante eventi, fiere o iniziative speciali, nonché eventuali vendite gestite attraverso canali differenti dal sito [derosa.it](https://derosa.it)

Per tali acquisti trovano applicazione condizioni contrattuali e politiche di reso differenti, definite caso per caso dal soggetto venditore.

## 01.3 PRODOTTI VENDUTI SULLO SHOP ONLINE

Lo shop online ufficiale di De Rosa commercializza una selezione di prodotti a marchio De Rosa che include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, biciclette complete con montaggio standard, telai con misure fisse, componenti e accessori, abbigliamento tecnico e casual, nonché prodotti editoriali e merchandising.

Tutti i prodotti sono descritti nelle rispettive schede informative presenti sul sito al momento dell'acquisto, che ne indicano caratteristiche, specifiche e condizioni di vendita. Salvo diversa indicazione espressa, i prodotti venduti tramite lo shop online **non prevedono personalizzazioni** su richiesta del cliente né modifiche effettuate su specifica indicazione dell'acquirente.



## ⚠ !! ATTENZIONE !! ⚠ 01.4 DEFINIZIONI RILEVANTI

Ai fini della presente **Politica di Reso**, per “**cliente**” si intende qualsiasi soggetto che acquisti un prodotto tramite lo shop online De Rosa, indipendentemente dalla natura privata o professionale dell’acquisto.

Per “**prodotto**” si intende qualsiasi bicicletta, telaio, capo o accessorio acquistato tramite il sito [derosa.it](https://derosa.it)

Per “**prodotto usato**” si intende un prodotto che sia stato utilizzato su strada o sottoposto a un impiego diverso dalla mera ispezione visiva necessaria per verificarne natura e caratteristiche.

Per “**danno estetico**” si intende qualsiasi alterazione dell’aspetto esteriore del prodotto che non incida sulla sua funzionalità, integrità strutturale o sicurezza.

## ⚠ !! ATTENZIONE !! ⚠ 01.5 PRODOTTI DELLA SEZIONE “DE ROSA GARAGE”

I prodotti commercializzati all’interno della sezione “**De Rosa Garage**” dello shop online sono caratterizzati dalla possibile presenza di imperfezioni estetiche **minori**, derivanti da movimentazione, esposizione fotografica o precedenti utilizzi dimostrativi.

Tali imperfezioni, espressamente indicate nelle descrizioni dei prodotti, **non compromettono la qualità**, l’integrità strutturale né le prestazioni dei beni e non costituiscono difetto di conformità.

La presenza di tali caratteristiche estetiche, dichiarate prima dell’acquisto, **non** può pertanto essere invocata quale motivo valido per l’esercizio del diritto di recesso.



02

---

# DIRITTO DI RECESSO E CONDIZIONI DI RESTITUZIONE

### 02.1 DIRITTO DI RECESSO PER CLIENTI UE

In conformità alla **normativa europea vigente**, il cliente residente nell'Unione Europea ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto, senza obbligo di fornire alcuna motivazione, entro il termine di **14 giorni** decorrenti dalla data di consegna del prodotto.

Il diritto di recesso può essere esercitato esclusivamente per gli acquisti effettuati tramite lo shop online ufficiale di **De Rosa** e nel rispetto delle condizioni indicate nella presente Policy.

Il recesso deve essere comunicato entro i termini previsti mediante le modalità indicate al successivo articolo **02.5**.



### 02.2 LIMITAZIONI AL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso **non** può essere esercitato nei casi previsti dalla legge e, in particolare, qualora il prodotto restituito **non rispetti le condizioni** di integrità e stato richieste dalla presente Policy.

Il recesso è altresì **escluso** per i prodotti che risultino utilizzati su strada, danneggiati o alterati rispetto allo stato originario, salvo quanto diversamente previsto in caso di difetti di conformità disciplinati dalla normativa in materia di garanzia.

Le caratteristiche estetiche dichiarate prima dell'acquisto, incluse eventuali imperfezioni indicate nelle schede prodotto, **non** costituiscono motivo valido per l'esercizio del diritto di recesso.

### 02.3 CONDIZIONI DEL PRODOTTO RESTITUITO

Il prodotto oggetto di reso deve essere restituito **integro**, completo di tutte le sue parti, degli eventuali accessori e dell'imballo originale, ove presente, e in condizioni tali da consentirne una nuova commercializzazione.

È consentita esclusivamente un'ispezione del prodotto strettamente necessaria a verificarne natura, caratteristiche e funzionamento, come consentito dalla normativa applicabile. Qualsiasi utilizzo che ecceda tale finalità **potrà incidere sull'accettazione del reso**.





### 02.4 UTILIZZO DEL PRODOTTO E VALUTAZIONE TECNICA

Qualora il prodotto risulti utilizzato, presenti segni di usura, danni estetici o **alterazioni non compatibili** con la mera ispezione, De Rosa si riserva il diritto di sottoporre il bene a valutazione tecnica.

A seguito di tale valutazione, il reso potrà essere accettato o rifiutato in base allo stato del prodotto e alla conformità alle condizioni previste dalla presente Policy.

**In caso di rifiuto** del reso, il prodotto potrà essere restituito al cliente, previo accordo sulle modalità di spedizione.



### 02.5 PROCEDURA DI RICHIESTA DEL RESO

Per esercitare il diritto di recesso, il cliente è tenuto a **contattare** De Rosa entro i termini previsti, utilizzando i canali indicati sul sito ufficiale [derosa.it](https://derosa.it) e fornendo le informazioni necessarie all'identificazione dell'ordine e del prodotto.

Una volta ricevuta la richiesta, De Rosa comunicherà al cliente le **istruzioni operative per la restituzione del prodotto**. L'invio del prodotto senza preventiva comunicazione o senza seguire le indicazioni fornite potrà comportare il mancato accoglimento del reso.



03

---

# RIMBORSI, SPEDIZIONI E DISPOSIZIONI FINALI



## 03.1 RIMBORSO E GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI

In caso di esercizio **valido** del diritto di recesso, De Rosa provvederà al rimborso del prezzo del prodotto **entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso**, fermo restando il diritto di trattenere il rimborso fino all'effettiva ricezione del prodotto restituito o fino alla dimostrazione, da parte del cliente, dell'avvenuta spedizione.

Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo **stesso metodo di pagamento** impiegato dal cliente per l'acquisto, salvo diverso accordo espresso.

Qualora il prodotto restituito risulti non conforme per cause imputabili a De Rosa, ovvero in caso di prodotto errato o mancante, il cliente potrà scegliere tra il rimborso dell'importo corrispondente o la sostituzione del prodotto, secondo le modalità comunicate dal servizio clienti.

Le spese di spedizione standard sostenute per l'acquisto iniziale saranno rimborsate **esclusivamente nei casi di recesso valido** o di non conformità accertata del prodotto.



## 03.2 SPEDIZIONI, RESPONSABILITÀ E VENDITE EXTRA-UE

Salvo diversa indicazione espressa, le spese di spedizione relative alla restituzione del prodotto sono a **carico del cliente**. Le spese di spedizione del prodotto sostitutivo, ove previste, saranno sostenute da De Rosa.

Il **cliente è responsabile** della corretta preparazione e spedizione del prodotto reso, nonché di eventuali danni o smarrimenti che possano verificarsi durante il trasporto di rientro.

Per gli acquisti effettuati da clienti residenti al di fuori dell'Unione Europea, il diritto di recesso **non è garantito automaticamente** e l'eventuale accettazione del reso è subordinata alle condizioni indicate nella presente Policy e alle normative applicabili nel Paese di destinazione.

Eventuali **oneri doganali**, imposte o costi aggiuntivi derivanti dalla spedizione internazionale restano a carico del **cliente** e **non** sono rimborsabili.





### 03.3 RELAZIONE TRA RESO E GARANZIA – DISPOSIZIONI FINALI

La presente **Politica di Reso** è distinta e autonoma rispetto alle Condizioni Ufficiali di Garanzia applicabili ai prodotti De Rosa. L'esercizio del diritto di recesso non pregiudica né sostituisce i diritti riconosciuti al cliente dalla normativa vigente in materia di garanzia legale di conformità.

Per i casi **rientranti nella garanzia**, si rimanda integralmente alle condizioni e alle procedure indicate nel relativo documento ufficiale disponibile sul sito [derosa.it](https://derosa.it)

La presente **Policy** è disciplinata dalla normativa italiana ed europea applicabile. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, applicazione o validità della stessa, il foro competente è quello di Monza (Italia).

De Rosa si riserva il diritto di modificare o aggiornare la presente Politica di Reso in qualsiasi momento; le versioni aggiornate saranno pubblicate sul sito ufficiale e avranno efficacia dalla data di pubblicazione.

# CON IL CUORE



Dietro ogni De Rosa c'è una famiglia, un'eredità che  
vive attraverso le mani di chi crea  
e la passione di chi pedala.

Grazie per aver scelto di far parte della **nostra  
storia.**

# OUR COMMITMENT TO YOU

For over seventy years, we have been building bicycles with the same passion as one cherishes a family legacy. Every product bearing the De Rosa heart is born from the meeting of tradition and innovation, with the care that only Italian craftsmanship can offer.

This document clearly and transparently describes the Return Policy applicable to purchases made on the De Rosa online shop. It is not just about defining rules and procedures, but about establishing a relationship of fairness and trust with those who choose to become part of our family, guiding them through every phase of the purchasing experience.



# INDEX

01	SCOPE, PRODUCTS AND DEFINITIONS	01.1	SCOPE OF THE POLICY
		01.2	SALES EXCLUDED FROM THIS POLICY
		01.3	PRODUCTS SOLD ON THE ONLINE SHOP
		01.2	RELEVANT DEFINITIONS
		01.2	PRODUCTS FROM THE "DE ROSA GARAGE" SECTION
02	RIGHT OF WITHDRAWAL AND CONDITIONS FOR RETURN	02.1	RIGHT OF WITHDRAWAL FOR EU CUSTOMERS
		02.2	LIMITATIONS ON THE RIGHT OF WITHDRAWAL
		02.3	CONDITIONS OF THE RETURNED PRODUCT
		02.4	USE OF THE PRODUCT AND TECHNICAL EVALUATION
		02.5	RETURN REQUEST PROCEDURE
03	REFUNDS, SHIPPING, AND FINAL PROVISIONS	03.1	REFUND AND MANAGEMENT OF NON-COMPLIANT PRODUCTS
		03.2	RESPONSIBILITY OUTSIDE THE EU
		03.3	RELATIONSHIP BETWEEN RETURN AND WARRANTY

01

---

# SCOPE, PRODUCTS AND DEFINITIONS

## 01.1 SCOPE OF THE POLICY

This Return Policy exclusively governs the **methods, terms, and conditions** applicable to the returns of products purchased through the official De Rosa online shop, accessible from the website [derosa.it](https://derosa.it)

It applies to all orders concluded remotely through the **aforementioned sales channel** and regulates the contractual relationship between De Rosa and the final customer regarding the exercise of the right of withdrawal, the conditions for returning products, and the methods of refund or replacement.



## 01.2 SALES EXCLUDED FROM THIS POLICY

All sales made outside the official online shop are **expressly excluded** from the scope of this Return Policy, including, but not limited to, sales concluded at the De Rosa headquarters, through authorized dealers, during events, fairs, or special initiatives, as well as any sales managed through channels other than the website [derosa.it](https://derosa.it)

For such purchases, different contractual conditions and return policies apply, defined on a case-by-case basis by the seller.

## 01.3 PRODUCTS SOLD ON THE ONLINE SHOP

The official De Rosa online shop sells a selection of De Rosa branded products that includes, but is not limited to, complete bicycles with standard assembly, frames with fixed sizes, components and accessories, technical and casual clothing, as well as editorial products and merchandise.

All products are described in their respective information sheets available on the site at the time of purchase, indicating their characteristics, specifications, and sales conditions. Unless otherwise expressly stated, products sold through the online shop **do not include customizations requested by the customer** or modifications made at the buyer's specific request.

## ⚠ !! ATTENTION !! ⚠ 01.4 RELEVANT DEFINITIONS

For the purposes of this Return Policy, "**customer**" refers to any individual purchasing a product through the De Rosa online shop, regardless of whether the purchase is for private or professional use.

"**Product**" refers to any bicycle, frame, item, or accessory purchased through the [derosa.it](https://derosa.it) website.

"**Used product**" refers to a product that has been used on the road or subjected to any use beyond mere visual inspection necessary to verify its nature and characteristics.

"**Aesthetic damage**" refers to any alteration of the product's external appearance that does not affect its functionality, structural integrity, or safety.

## ⚠ !! ATTENTION !! ⚠ 01.5 PRODUCTS FROM THE "DE ROSA GARAGE" SECTION

Products sold within the "**De Rosa Garage**" section of the online shop may have minor aesthetic imperfections due to handling, photographic exposure, or previous demonstration uses.

Such imperfections, explicitly indicated in the product descriptions, **do not compromise the quality**, structural integrity, or performance of the goods and do not constitute a defect in conformity.

The presence of such aesthetic characteristics, declared prior to purchase, cannot therefore be invoked as a valid reason for exercising the right of withdrawal.

02

---

# RIGHT OF WITHDRAWAL AND RETURN CONDITIONS

### 02.1 RIGHT OF WITHDRAWAL FOR EU CUSTOMERS

In accordance with current **European legislation**, customers residing in the European Union have the right to withdraw from the purchase contract without the obligation to provide any reason, within **14** days from the date of delivery of the product.

The right of withdrawal can only be exercised for purchases made through the official De Rosa online shop and in compliance with the conditions indicated in this Policy.

Withdrawal must be communicated within the specified time frame using the methods indicated in the following article **02.5**.



### 02.2 LIMITATIONS ON THE RIGHT OF WITHDRAWAL

The right of withdrawal **cannot be exercised in cases provided for by law** and, in particular, **if the returned product does not meet the integrity** and condition requirements set forth in this Policy.

Withdrawal is also excluded for products that have been used on the road, damaged, or altered from their original state, unless otherwise provided in the case of defects in conformity governed by warranty legislation.

The aesthetic characteristics declared prior to purchase, including any imperfections indicated in the product sheets, do not constitute a valid reason for exercising the right of withdrawal.

### 02.3 CONDITIONS FOR RETURNED PRODUCTS

The product subject to return must be returned **intact, complete** with all its parts, any **accessories**, and the original **packaging**, if present, and in conditions that allow for its resale.

Only an inspection of the product strictly necessary to verify its nature, characteristics, and functioning is permitted, as allowed by applicable law. **Any use that exceeds this purpose may affect the acceptance of the return.**



### 02.4 USE OF THE PRODUCT AND TECHNICAL EVALUATION

If the product appears **used**, shows signs of wear, aesthetic damage, or alterations incompatible with mere inspection, **De Rosa reserves the right to subject the item to a technical evaluation.**

Following this evaluation, the return may be **accepted or rejected** based on the condition of the product and its compliance with the conditions set forth in this Policy. In case of rejection of the return, the product may be returned to the customer, subject to agreement on the shipping methods.

### **!! ATTENTION !!** 02.5 RETURN REQUEST PROCEDURE

To exercise the right of withdrawal, the customer must contact De Rosa within the specified time frame, using the channels indicated on the official [derosa.it](https://derosa.it) website and providing the necessary information to identify the order and the product.

**Once the request is received**, De Rosa will communicate the operational instructions for returning the product to the customer. Sending the product without prior communication or without following the provided instructions may result in the return not being accepted.

03

---

# REFUNDS, SHIPMENTS AND FINAL PROVISIONS



### 03.1 REFUND AND MANAGEMENT OF NON-COMPLIANT PRODUCTS

In the case of a valid exercise of the right of withdrawal, De Rosa will refund the price of the product within 14 days of receiving the withdrawal communication, provided that the right to withhold the refund until the actual receipt of the returned product or until the customer demonstrates that the product has been shipped is maintained. The refund will be made using the same payment method used by the customer for the purchase, unless a different agreement is expressly made.

If the returned product is found to be non-compliant due to reasons attributable to De Rosa, or in the case of an incorrect or missing product, the customer may choose between a refund of the corresponding amount or a replacement of the product, according to the methods communicated by customer service. Standard shipping costs incurred for the initial purchase will be refunded only in cases of valid withdrawal or confirmed non-compliance of the product.



### 03.2 SHIPMENTS, RESPONSIBILITIES, AND SALES OUTSIDE THE EU

Unless otherwise stated, the shipping costs for returning the product are the responsibility of the customer. The shipping costs for the replacement product, if applicable, will be borne by De Rosa. The customer is responsible for the proper preparation and shipping of the returned product, as well as for any damages or losses that may occur during the return transport.

For purchases made by customers residing outside the European Union, the right of withdrawal is not automatically guaranteed, and the acceptance of the return is subject to the conditions indicated in this Policy and the applicable regulations in the destination country. Any customs duties, taxes, or additional costs arising from international shipping are the responsibility of the customer and are non-refundable.



### 03.3 RELATIONSHIP BETWEEN RETURN AND WARRANTY – FINAL PROVISIONS

This Return Policy is distinct and independent from the Official Warranty Conditions applicable to De Rosa products. The exercise of the right of withdrawal does not prejudice or replace the rights granted to the customer by the current legislation on legal compliance warranty.

For cases covered by the warranty, please refer entirely to the conditions and procedures indicated in the relevant official document available on the [derosa.it](http://derosa.it) website.

This Policy is governed by applicable Italian and European law. For any disputes regarding the interpretation, application, or validity of the same, the competent court is that of Monza (Italy). De Rosa reserves the right to modify or update this Return Policy at any time; updated versions will be published on the official website and will take effect from the date of publication.

# WITH HEART



Behind every De Rosa, there is a family, a legacy that lives through the hands of those who create and the passion of those who ride. Thank you for choosing to be part of our story.

De Rosa Ugo & Figli S.r.l.  
Via Bellini, 24 – 20095 Cusano Milanino (MI) – Italy  
Tel. +39 02 61 95 171 – Email: [help@derosa.it](mailto:help@derosa.it)  
[derosa.it](http://derosa.it)



De Rosa Ugo & Figli S.r.l.  
Via Bellini, 24 – 20095 Cusano Milanino (MI) – Italy  
Tel. +39 02 61 95 171 – Email: [help@derosa.it](mailto:help@derosa.it)  
[derosa.it](http://derosa.it)