

Politica sui Rimborsi

IT

Ultimo aggiornamento: 02 gennaio 2026

Informativa sui Rimborsi e Resi

La nostra priorità è la tua soddisfazione. Se per qualsiasi motivo non sei soddisfatto del tuo acquisto, hai il diritto di restituire i prodotti e richiedere un rimborso secondo le condizioni descritte di seguito.

1. Tempi per il Reso

Hai a disposizione **14 giorni** di tempo dalla data di ricezione del pacco per decidere se tenere i prodotti o restituirli. La comunicazione della volontà di recedere deve pervenire via email all'indirizzo fgtech.srl@gmail.com entro questo termine.

2. Condizioni di Accettazione del Reso

Per avere diritto al rimborso, i prodotti devono essere restituiti in condizioni di **"pari al nuovo"**. Data la natura degli articoli (strumenti da taglio e utensili per alimenti), applichiamo criteri rigorosi:

- **Integrità:** Il prodotto deve essere integro, non utilizzato e non danneggiato.
- **Igiene:** Non devono esserci residui di cibo, macchie d'acqua o segni di lavaggio.
- **Confezione:** L'articolo deve essere restituito nella sua scatola originale, completa di protezioni per la punta, foderi, manuali e certificati di garanzia.
- **Affilatura:** Non accettiamo rimborsi per coltelli che siano stati affilati o modificati dal cliente dopo la consegna.

Nota: Se il prodotto restituito risulta usato, privo della confezione originale o danneggiato, ci riserviamo il diritto di rifiutare il reso o di trattenere una percentuale dal rimborso (dal 70% al 90%) a titolo di deprezzamento del bene.

3. Prodotti Esclusi dal Rimborso

Il diritto di recesso e il relativo rimborso sono esclusi per:

- Prodotti realizzati su misura o personalizzati (es. lame incise con laser o manici customizzati).
- Articoli sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici (es. prodotti per la pulizia delle lame aperti, oli per legno già utilizzati).

4. Procedura di Reso

1. Invia una mail a fgtech.srl@gmail.com indicando il numero d'ordine e gli articoli che desideri restituire.
2. Imballa accuratamente i prodotti ed assicurati che siano completi in tutte e sue parti (accessorio per l'estrazione dell'anima in plastica deve essere presente).
3. Spedisci il pacco al seguente indirizzo: Via Cearina 1/A Mura 25070 (BS) Italia.

Le spese di spedizione per la restituzione sono a carico del Cliente, salvo il caso in cui il prodotto sia arrivato difettoso o errato per nostra responsabilità.

5. Tempi e Modalità di Rimborso

Una volta ricevuto il pacco e verificata l'integrità dei prodotti (solitamente entro 72 ore dal ricevimento):

- Emitteremo il rimborso entro **7-10 giorni lavorativi**.
- Il rimborso verrà effettuato sullo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (Carta di Credito, PayPal, Bonifico) o su altro metodo a seguito di comunicazione con il cliente.
- L'importo rimborsato comprenderà il costo del prodotto e, nel caso di recesso totale dell'ordine, i costi di spedizione standard sostenuti in fase d'acquisto.

6. Prodotti Danneggiati o Difettosi

Se ricevi un coltello con un difetto di fabbricazione (es. crepa sulla lama, parti in legno con crepa, leva di tenuta non funzionante o manico instabile) o un pacco visibilmente danneggiato dal corriere:

- Contattaci entro **48 ore** dalla consegna allegando delle foto del danno.
- In questo caso, le spese di ritiro e sostituzione saranno totalmente a nostro carico.

DESIGN	IDEATI E PRODOTTI AL 100% IN ITALIA	PERSONE
Ogni prodotto nasce con stile iconico, un design unico ed inimitabile, che rende i prodotti belli da vedere e sicuri ed igienici da utilizzare.	I prodotti della linea ACUO KNIFE sono ideati e prodotti in Italia, da ingegno e artigianalità unici.	I nostri prodotti sono creati dalle idee e dalla passione delle nostre PERSONE che quotidiano rendono possibili i sogni, combinando stile ricercato e raffinato e funzionalità per tutti i giorni.

Refund Policy

Last updated: January 02, 2026

Refund and Return Policy

Our priority is your satisfaction. If for any reason you are not satisfied with your purchase, you have the right to return the products and request a refund according to the conditions described below.

1. Return Period

You have **14 days** from the date of receipt of the package to decide whether to keep the products or return them. Communication of the intent to withdraw must be sent via email to **fgtech.srl@gmail.com** within this period.

2. Conditions for Return Acceptance

To be eligible for a refund, products must be returned in "like new" condition. Given the nature of the items (cutting tools and food utensils), we apply strict criteria:

- **Integrity:** The product must be intact, unused, and undamaged.
- **Hygiene:** There must be no food residue, water stains, or signs of washing.
- **Packaging:** The item must be returned in its original box, complete with tip protectors, sheaths, manuals, and warranty certificates.
- **Sharpening:** We do not accept refunds for knives that have been sharpened or modified by the customer after delivery.

Note: If the returned product appears used, lacks the original packaging, or is damaged, we reserve the right to refuse the return or to withhold a percentage of the refund (from 70% to 90%) as depreciation of the asset.

3. Products Excluded from Refund

The right of withdrawal and the relative refund are excluded for:

- Custom-made or personalized products (e.g., laser-engraved blades or customized handles).
- Sealed items that are not suitable for return for hygienic reasons (e.g., opened blade cleaning products, used wood oils).

4. Return Procedure

1. Send an email to **fgtech.srl@gmail.com** indicating the order number and the items you wish to return.
2. Carefully pack the products and ensure they are complete in all their parts (the plastic core extraction accessory must be present).
3. Ship the package to the following address: **Via Cearina 1/A Mura 25070 (BS) Italy.**

Shipping costs for the return are borne by the Customer, except in cases where the product arrived defective or incorrect due to our responsibility.

ACUO KNIFE

5. Refund Timing and Methods

Once the package is received and the integrity of the products is verified (usually within 72 hours of receipt):

- We will issue the refund within **7-10 working days**.
- The refund will be made using the same payment method used for the purchase (Credit Card, PayPal, Bank Transfer) or through another method following communication with the customer.
- The refunded amount will include the cost of the product and, in the case of total withdrawal from the order, the standard shipping costs incurred at the time of purchase.

6. Damaged or Defective Products

If you receive a knife with a manufacturing defect (e.g., crack on the blade, wooden parts with a crack, non-functioning locking lever, or unstable handle) or a package visibly damaged by the courier:

- Contact us within **48 hours** of delivery, attaching photos of the damage.
- In this case, the costs of collection and replacement will be entirely at our expense.

DESIGN	CONCEIVED AND PRODUCED 100% IN ITALY	PEOPLE
Every product is born with iconic style, a unique and inimitable design, which makes the products beautiful to look at and safe and hygienic to use.	The products of the ACUO KNIFE line are conceived and produced in Italy, from unique ingenuity and craftsmanship.	Our products are created by the ideas and passion of our PEOPLE who make dreams possible every day, combining sophisticated and refined style with everyday functionality.