



## CONTRATTO-TIPO PER LA VENDITA *ONLINE* DI “PRODOTTI DI ABBIGLIAMENTO”<sup>1</sup>

### Identificazione dell’Acquirente

L’Utente ....., nata/o a ..... (.....), il  
....., residente in ..... (.....), piazza/via .....  
....., n. ...., cap .....

dichiara /  NON dichiara

di compiere l’acquisto per fini estranei all’attività commerciale o professionale esercitata, di seguito indicato come “Acquirente”

### Identificazione del Venditore

I beni oggetto delle presenti condizioni generali sono posti in vendita dal  
....., titolare del sito ..... e avente sede/filiale in  
..... (.....), piazza/via ....., n. ....,  
cap ....., iscritto presso la Camera di Commercio di ..... (.....), al n.  
..... del Registro delle imprese, C.F. ...., P. IVA  
....., indirizzo email ..... e di posta elettronica certificata  
....., di seguito indicato come  
“Venditore”.

### Premesse

Le c.d. “Condizioni di vendita” di cui al presente Contratto indicano, in un linguaggio chiaro e di facile comprensione, i termini e le condizioni da applicarsi all’acquisto di Prodotti di abbigliamento attraverso il sito del Venditore, che è tenuto alla loro pubblicazione in modo che esse siano facilmente consultabili.

L’Utente è tenuto a leggere attentamente le Condizioni di vendita prima di effettuare un ordine

---

<sup>1</sup> Il seguente contratto rappresenta un esempio di “condizioni generali di vendita”, non ha carattere vincolante e le clausole suggerite possono essere sostituite con altre più adatte al proprio modello di business.

Il testo si caratterizza per la presenza di diverse opzioni percorribili dall’operatore.

Si segnala, in particolare, la scelta di estendere l’efficacia del contratto al professionista che compri per fini personali.

Il presente contratto-tipo, quale modello generale e astratto di negoziazione, tenendo conto di alcune *best practices* [non obbligatorie ma] presenti sul mercato, infatti, è destinato all’Acquirente anche “non-consumatore”, da intendersi comunque quale “utilizzatore finale”, con facoltà per il Venditore di estendere a quest’ultimo le tutele normativamente previste per il Consumatore.

Il presente contratto tipo è stato consegnato per i rapporti commerciali sorti nel territorio nazionale (Venditore italiano/consumatore italiano).

Tuttavia, a seguito dell’approvazione del Regolamento sul *Geoblocking* (2018/302) - che vieta i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti - non possono essere trascurate le transazioni commerciali concluse tra soggetti che hanno sede in diversi Stati membri (condizione molto frequente nell’ambito dell’e-commerce). Le imprese che svolgono la propria attività nei confronti dei consumatori di altri Stati membri, pertanto, devono tener conto anche delle eventuali norme imperative di diritto contrattuale dei consumatori del Paese di residenza abituale del consumatore, considerando che queste ultime prevalgono sulle presenti disposizioni contrattuali, ai sensi dell’articolo 6 del Regolamento (CE) n. 593/2008 (vedi anche Considerando n. 7 della Direttiva n. 2019/771 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni).



*online*.

Al momento dell'effettuazione di un ordine attraverso la pagina web, confermando di aver letto e accettato le Condizioni di vendita, l'Utente dichiara di accettare incondizionatamente le condizioni e i termini di seguito specificati.

L'utilizzo del Sito è soggetto ai "Termini di uso del sito", liberamente consultabile nella Sezione "Informazioni Legali"<sup>2</sup>.

I termini con lettera maiuscola utilizzati nelle presenti Condizioni di vendita devono intendersi secondo il significato stabilito di seguito nella sezione "Definizioni" del presente documento.

Le presenti Condizioni di vendita, insieme alla conferma dell'ordine, rappresentano il contratto per la fornitura di Prodotti di abbigliamento tra Venditore e Acquirente, come *infra* identificati. Nessun'altra condizione o nessun altro termine potrà applicarsi.

Il Venditore può apportare modifiche alle presenti Condizioni in qualsiasi momento. All'Acquirente è, pertanto, richiesto di accettare esclusivamente le Condizioni di vendita in vigore al momento del relativo acquisto e rese accessibili all'Acquirente sin dalla fase di registrazione al Sito<sup>3</sup>.

Le Condizioni di vendita sono pubblicate sul sito [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com) al fine di consentirne la conoscenza, nonché la memorizzazione e la riproduzione da parte dell'Acquirente.

Le presenti premesse formano parte integrante e sostanziale del Contratto di vendita *online* tra Acquirente e Venditore.

## 1. Definizioni

1.1. Con l'espressione "**Contratto di vendita online**", si intende il contratto di compravendita relativo ai beni mobili materiali del Venditore, stipulato tra questi e l'Acquirente nell'ambito di un sistema di vendita a distanza tramite strumenti telematici, organizzato dal Venditore.

1.2. Con l'espressione "**Acquirente**" si intende il soggetto, sopra individuato che compie l'acquisto di cui al presente contratto.

1.3. Con l'espressione "**Venditore**" si intende il soggetto, sopra individuato che agisce nel quadro dell'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e offre i beni oggetto del presente contratto tramite il sito web di cui è titolare.

1.4. Con l'espressione "**Utente**" si intende la persona fisica o giuridica che ha accesso al Sito (come sotto definito), anche tramite la procedura di registrazione e creazione di un account come previsto dal successivo art. 3.

1.5. Con il termine "**Consumatore**" si intende qualsiasi persona fisica che effettui acquisti per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

1.6. Con l'espressione "**Tecniche di comunicazione a distanza**" si intende qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del Venditore e dell'Acquirente, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti.

1.7. Con l'espressione "**Prodotto di abbigliamento**" si intende il Prodotto lavorato, manufatto e confezionato, composto di fibre tessili o di fibre assimilate, qualunque sia il procedimento di mischia o di unione realizzato, destinato ad essere utilizzato quale capo di abbigliamento. I Prodotti di abbigliamento sono messi a disposizione sul mercato a condizione che siano etichettati,

---

<sup>2</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>3</sup> Clausola opzionale: «Le Condizioni di vendita non regolano la fornitura di Prodotti da parte di soggetti diversi dal Venditore che siano presenti su [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com) tramite *link*, *banner* o altri collegamenti ipertestuali.».



contrassegnati o accompagnati da documenti commerciali in conformità a quanto stabilito nel Regolamento (UE) 1007/2011.

1.9. Con l'espressione "**Prodotto tessile**" si intende il Prodotto grezzo, semilavorato, lavorato, semi manufatto, manufatto, semi confezionato o confezionato, esclusivamente composto di fibre tessili, qualunque sia il procedimento di mischia o di unione realizzato

1.10. Per "**Prodotti assimilati**" si intendono: a) i Prodotti le cui fibre tessili costituiscano almeno l'80% in peso; b) i rivestimenti di mobili, ombrelli e ombrelloni le cui parti tessili costituiscano almeno l'80% in peso; c) le parti tessili dei rivestimenti di materassi, dello strato superiore dei rivestimenti multistrato per pavimenti e dei rivestimenti degli articoli da campeggio, purché tali parti tessili costituiscano almeno l'80% in peso di tali strati superiori o rivestimenti; d) i Prodotti tessili incorporati in altri Prodotti di cui siano parte integrante, qualora ne sia specificata la composizione.

1.11. Con l'espressione "**Etichettatura**" si intende l'esposizione sul Prodotto di abbigliamento delle informazioni richieste tramite l'apposizione di un'etichetta.

1.12. Con l'espressione "**Contrassegno**" si intende l'indicazione delle informazioni richieste sul Prodotto tessile mediante cucitura, ricamo, stampa, impronta a rilievo o qualsiasi altra tecnologia di applicazione.

1.13. Con l'espressione "**Sito**" ci si riferisce alla pagina web [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com)<sup>4</sup>.

## 2. Oggetto del contratto

2.1. Con il presente contratto, rispettivamente, il Venditore vende e l'Acquirente acquista a distanza, tramite strumenti telematici, Prodotti di abbigliamento, così come definiti e disciplinati dal Regolamento (UE) 1007/2011, indicati e offerti in vendita sul sito [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com)<sup>5</sup>.

2.2. I Prodotti di abbigliamento di cui al precedente punto sono adeguatamente illustrati nella pagina web [www.venditore.it/com/catalogo](http://www.venditore.it/com/catalogo)<sup>6</sup>, ove le indicazioni del modello, della taglia e la descrizione della composizione fibrosa sono riportate in maniera facilmente leggibile, visibile e chiara, oltre che con caratteri uniformi per quanto riguarda le dimensioni e lo stile.

2.3 Sono esclusivamente utilizzate le denominazioni di fibre tessili contenute nell'allegato I del Regolamento (UE) 1007/2011 e successive modificazioni dello stesso per il tramite di specifici Regolamenti delegati (UE).

## 3. Iscrizione al Sito e modalità esclusiva di stipulazione del contratto

3.1. La creazione di un *account* sul sito [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com) è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e accettazione dei "Termini di uso del sito"<sup>7</sup> (disponibili *online* tramite l'apposito *link* collocato nel *footer* del sito stesso) ovvero (nel caso in cui l'Utente abbia scaricato l'applicazione eventualmente disponibile per dispositivi mobili denominata "APP"<sup>8</sup>) tramite

---

<sup>4</sup> Sono espressamente escluse dall'ambito di applicazione del presente contratto le piattaforme online, dal momento che il coinvolgimento di queste ultime, che differiscono tra loro per tipologia, potrebbe comportare problemi applicativi: sia in ordine alla responsabilità in caso di contraffazione e pirateria (*marketplace* e attività di organizzazione dei contenuti) sia perché alcuni *marketplace* operano anche come venditori, con evidente confusione dei ruoli.

<sup>5</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>6</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>7</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>8</sup> Denominazione a titolo di esempio.



registrazione all'APP.

3.2. Nel caso in cui l'Utente abbia già effettuato la registrazione alla APP o abbia, comunque, già creato un *account* personale, l'Utente potrà accedere ai servizi offerti dal Sito inserendo nel *form* di *login* le credenziali di autenticazione dell'*account* già in suo possesso<sup>9</sup>.

3.3. Per creare un *account* mediante registrazione al Sito l'Utente deve compilare un apposito modulo, che indicherà i dati obbligatori e, eventualmente, facoltativi, inserendo<sup>10</sup>: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail e *password*; conclusa questa fase, l'Utente dovrà cliccare sul tasto "Registrati". Al termine di questa procedura, l'Utente riceverà le c.d. "Credenziali di Registrazione" (nome utente e *password*) all'indirizzo e-mail indicato al momento della registrazione, che saranno necessarie per l'accesso alle operazioni di acquisto dei Prodotti offerti sul Sito<sup>11</sup>.

3.4. Al fine di verificare la sussistenza dell'età minima richiesta dalla legge, si richiede l'inserimento del codice fiscale. È rimesso al Venditore, fatti salvi gli obblighi di legge, valutare di procedere o meno alla conclusione del contratto sulla base dell'età dell'Acquirente e della natura dell'acquisto

3.5. La creazione di un *account* consente all'Utente che abbia intenzione di procedere all'acquisto di Prodotti di abbigliamento tramite il sito del Venditore, di svolgere direttamente attraverso tale sito, tra l'altro, le seguenti attività, di:

- a) salvataggio e modifica dei propri dati personali;
- b) accesso a tutte le informazioni relative agli ordini;
- c) gestione dei propri dati personali e aggiornamento o cancellazione in qualsiasi momento;
- d) fruizione dei servizi dedicati che potranno essere di volta in volta attivati (es. visualizzazione della propria "lista dei desideri"<sup>12</sup>, etc.).

3.6. L'Utente registrato garantisce che le informazioni fornite durante la procedura di registrazione sono complete, corrette e veritiere. L'Utente si impegna a tenere il Venditore indenne e manlevato da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da o in qualsiasi modo collegati alla violazione da parte dell'Utente delle regole sulla registrazione al Sito o sulla conservazione delle Credenziali di Registrazione. L'Utente è dunque esclusivo responsabile dell'accesso al Sito mediante le sue Credenziali di Registrazione e risponde direttamente di ogni danno o pregiudizio arrecato al Venditore o a terze parti da un uso improprio, dalla perdita, dall'appropriazione indebita da parte di altri ovvero dalla mancata tutela di un'adeguata segretezza delle proprie credenziali di registrazione. Tutte le operazioni effettuate tramite le Credenziali di Registrazione sono considerate effettuate dall'Utente a cui le stesse si riferiscono.

3.7. Con la registrazione al sito l'Utente accetta di ricevere comunicazioni dal Venditore, finalizzate esclusivamente all'esecuzione del presente contratto. L'Utente potrà richiedere in ogni momento di non ricevere ulteriori comunicazioni via e-mail pur mantenendo la possibilità di accedere e usufruire del Sito.

3.8. Il Venditore si riserva la possibilità di rifiutare l'iscrizione di un Utente al Sito.

---

<sup>9</sup> Si chiarisce la possibilità di altre possibili opzioni alternative alla registrazione, come per esempio l'acquisto del servizio come ospite del sito. Tuttavia, appare consigliabile la conclusione del contratto ai soli utenti registrati, sotto il profilo, ad esempio, dell'identità del soggetto nell'atto dell'assunzione dell'impegno negoziale.

<sup>10</sup> A titolo di esempio.

<sup>11</sup> Si chiarisce che non tutti i siti o APP prevedono l'invio delle credenziali per e-mail, alcuni prevedono solo la conferma della registrazione tramite e-mail o la conferma della sola e-mail in casi di acquisto senza registrazione.

<sup>12</sup> Denominazione a titolo di esempio c.d. "Whish list".



3.9. Il Venditore si riserva la possibilità di non accettare ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità dei Prodotti acquistati ovvero alla frequenza degli acquisti effettuati sul Sito, nonché in relazione all'utilizzo improprio o sospetto di buoni regalo.

3.10. L'Utente potrà in qualsiasi momento cancellare la propria iscrizione tramite compilazione di apposito modulo e l'invio di apposita comunicazione al seguente indirizzo e-mail<sup>13</sup>:  
.....

3.11. Il contratto tra il Venditore e l'Acquirente si conclude esclusivamente attraverso la rete Internet mediante l'accesso dell'Acquirente all'indirizzo *www.venditore.it/com* ove, seguendo le procedure indicate, l'Acquirente arriverà a formalizzare la proposta per l'acquisto dei beni indicati nel punto 2.

3.12. In conformità al d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 in materia di commercio elettronico, il Venditore informa l'Acquirente che:

- a) per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti tramite il Sito, l'Acquirente dovrà completare un ordine in formato elettronico e trasmetterlo al Venditore, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
- b) il contratto è concluso quando il Venditore invia all'Acquirente un'e-mail di conferma e riepilogo dell'ordine come indicato al punto 4.7;
- c) prima di procedere alla trasmissione dell'ordine, l'Acquirente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito o modificare l'ordine;
- d) dopo la trasmissione dell'ordine, l'Acquirente potrà modificarlo, accedendo all'area del Sito "I miei ordini"<sup>14</sup> e seguendo le istruzioni che compariranno sul Sito, fino a quando non risulterà che l'ordine non è più modificabile perché il Prodotto è in preparazione per la spedizione; fatto salvo, in ogni caso per il Consumatore, il diritto di recesso di cui al successivo punto 13.

3.13. La lingua a disposizione dell'Acquirente per la conclusione del contratto è l'italiano [o altra lingua predisposta dal Venditore e scelta dall'Acquirente<sup>15</sup>]. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare nella medesima lingua.

#### **4. Conclusione ed efficacia del contratto**

4.1 L'offerta e la vendita di Prodotti di abbigliamento tramite il Sito costituiscono un contratto a distanza disciplinato dagli artt. 45 ss. del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e dal d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico nonché dalle successive modifiche di tali norme.

4.2. Ai fini della conclusione del contratto, l'Acquirente provvede all'esatta compilazione del *form/modulo* allegato al catalogo elettronico *online* all'indirizzo *www.venditore.it/com/ordini* e al successivo invio *online* del *form/modulo* stesso, sempre previa visualizzazione di una pagina web di riepilogo dell'ordine, stampabile, nella quale sono riportati gli estremi dell'ordinante e dell'ordinazione, con la scheda informativa del Prodotto/i, il prezzo del/i bene/i acquistato/i, le spese di spedizione e gli eventuali ulteriori oneri accessori e costi aggiuntivi, le modalità e i termini di pagamento, l'indirizzo ove il bene verrà consegnato, i tempi previsti della consegna, l'invito a leggere attentamente le presenti Condizioni di vendita e le "Istruzioni Tipo"<sup>16</sup> sul Recesso.

<sup>13</sup> Non sono escluse altre modalità o procedure semplificate.

<sup>14</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>15</sup> Ad esempio, selezionando apposita voce corrispondente nel menù (a titolo esemplificativo) "Scegli lingua".

<sup>16</sup> Denominazione a titolo di esempio.



4.3. Visualizzata la pagina di riepilogo dell'ordine, l'Utente che intenda procedere all'acquisto sceglie l'opzione "Invio Ordine"<sup>17</sup>. Con l'invio del *form*/modulo d'ordine, l'Acquirente riconosce e dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornitegli durante la procedura d'acquisto e le ulteriori informazioni contenute nel Sito relative alla *Privacy Policy*<sup>18</sup>, nonché di accettare integralmente ed incondizionatamente le Condizioni di vendita<sup>19</sup>.

4.4. Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano dall'Utente, con comunicazione all'acquirente in merito alle motivazioni.

4.5. L'ordine sarà archiviato nella banca dati del Venditore per il tempo necessario all'esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge; l'Acquirente, inoltre, potrà accedere al proprio ordine, consultando la sezione "I miei ordini"<sup>20</sup> del Sito.

4.6. Il Venditore comunicherà all'Acquirente l'eventuale impossibilità di accettare gli ordini ricevuti entro ... (.....)<sup>21</sup> ore decorrenti dal giorno lavorativo successivo a quello in cui l'Acquirente ha trasmesso l'ordine e provvederà al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura.

4.7. Nel momento in cui il Venditore riceve dall'Acquirente l'ordinazione provvede all'invio di una e-mail di conferma e riepilogo dell'ordine, nella quale siano riportati anche i dati richiamati nel punto 4.2. Tale momento coincide con quello di effettiva conclusione del contratto.

4.8. Il contratto non si considera perfezionato ed efficace fra le parti in mancanza dell'invio da parte del Venditore della e-mail di cui al punto precedente<sup>22</sup>.

4.9. L'Acquirente si impegna a verificare la correttezza dei dati contenuti nella e-mail di conferma dell'ordine e a comunicare al Venditore entro ... (.....)<sup>23</sup> ore dalla ricezione della stessa eventuali correzioni. Ove l'Acquirente non comunichi al Venditore eventuali correzioni entro il termine indicato, gli aggravii di spese determinati da errori nei dati saranno esclusivamente a carico dell'Acquirente. È altresì facoltà del Venditore procedere all'annullamento dell'ordine.

4.10. Il numero dell'ordine, generato dal sistema e comunicato dal Venditore relativamente all'acquisto effettuato, dovrà essere utilizzato dall'Acquirente in ogni comunicazione successiva con il Venditore relativamente all'acquisto.

## 5. Modalità di pagamento

5.1 Ogni pagamento da parte dell'Acquirente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nel *form*/modulo d'acquisto.

5.2. Tutte le comunicazioni relative ai pagamenti avvengono su una apposita linea del Venditore protetta dal sistema di cifratura. Il Venditore garantisce la memorizzazione di queste informazioni

---

<sup>17</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>18</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>19</sup> Denominazione a titolo di esempio. Il Venditore deve predisporre pubblicare e consegnare all'Acquirente dettagliata informativa *privacy* ai sensi del regolamento europeo (UE) GDPR 2016/679 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali con facoltà dell'Acquirente di autorizzare o meno il trattamento dei propri dati per le singole finalità.

<sup>20</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>21</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.

<sup>22</sup> Ai sensi dell'art. 13, comma 3 del d.lgs. n. 70/2003 l'ordine e la ricevuta si considerano pervenuti quando le parti hanno possibilità di accedere alla specifica comunicazione.

<sup>23</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.



con un ulteriore livello di cifratura di sicurezza e in ossequio di quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di tutela dei dati personali.

5.3. Per motivi di sicurezza delle transazioni, il Venditore si riserva la facoltà di richiedere l'invio degli estremi o di copia di un documento di identità del titolare della Carta di Credito.

5.4. Contestualmente all'invio della e-mail di conferma e riepilogo dell'ordine, l'importo corrispondente al/i Prodotto/i acquistato/i sarà addebitato all'Acquirente. Nel caso in cui, per qualsivoglia motivo, l'addebito degli importi dovuti dall'Acquirente non avvenga, il Venditore ha facoltà di annullare l'ordine. In alternativa, può informare l'Acquirente mediante comunicazione inviata via e-mail, entro ... (.....)<sup>24</sup> ore dal riscontro del mancato addebito degli importi, informando lo stesso della transazione negativa e concedendogli termine di ulteriori ... (.....)<sup>25</sup> ore dall'invio della e-mail, per rinnovare il pagamento. Superato tale termine in assenza di riscontro positivo ed avvenuto addebito degli importi dovuti dall'acquirente, il processo di vendita viene automaticamente annullato e la vendita automaticamente cancellata. Seguirà comunicazione all'Acquirente della cancellazione dell'ordine.

5.5. Il Venditore emetterà la ricevuta di acquisto del/i Prodotto/i, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine entro ... (.....)<sup>26</sup> ore dalla e-mail di conferma e riepilogo dell'ordine oppure rendendola disponibile nella pagina personale dell'acquirente. Per l'emissione della ricevuta faranno fede le informazioni fornite dall'Acquirente. Nessuna variazione dei dati sarà possibile dopo l'emissione della ricevuta stessa (o della fattura se richiesta dall'Acquirente).

5.6. Ogni eventuale rimborso all'Acquirente verrà accreditato all'Acquirente nei modi e nei tempi di cui ai successivi punti 15.3, 15.4, 15.5 e 15.6.

## 6. Tempi e modalità della consegna

6.1. Il Venditore provvederà a recapitare il/i Prodotto/i selezionato/i e ordinato/i, con le modalità scelte dall'Acquirente o indicate sul Sito al momento dell'offerta del bene, così come confermate nella e-mail di cui al punto 4.7.

6.2. I tempi di spedizione e consegna possono variare dal giorno stesso dell'ordine ad un massimo di 30<sup>27</sup> giorni lavorativi dalla conferma dello stesso e sono resi noti all'Acquirente al momento della conferma dell'ordine. Nel caso in cui il Venditore non sia in grado di rispettare detti termini, ma, comunque, entro quello indicato al punto seguente o nel caso in cui la consegna sia ritardata o eccessivamente onerosa per causa imputabile all'Acquirente<sup>28</sup>, ne verrà dato tempestivo avviso tramite e-mail all'Acquirente<sup>29</sup>, il quale nelle successive ... (.....)<sup>30</sup> potrà confermare la richiesta di consegna.

---

<sup>24</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.

<sup>25</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.

<sup>26</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.

<sup>27</sup> Ai sensi dell'art. 61, comma 1, cod. cons. il Venditore è tenuto a consegnare i beni al consumatore al più tardi entro 30 gg. dalla data di conclusione del contratto "salva diversa pattuizione". L'art. 61, comma 1, testualmente recita che: «Salva diversa pattuizione delle parti del contratto di vendita, il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto». Cfr. altresì la successiva nota 38.

<sup>28</sup> A titolo di esempio: quando fornisce indicazioni scorrette o nonostante i ripetuti tentativi del vettore nessuno provvede alla ricezione del pacco, etc.

<sup>29</sup> Non è esclusa l'introduzione di un tempo entro il quale dare l'avviso così come non è esclusa l'introduzione di penali in caso di ritardo nella consegna imputabile al venditore.

<sup>30</sup> Indicare le ore, in numeri e lettere.



6.3. Le modalità, i tempi di consegna e i costi di spedizione sono chiaramente indicati e ben evidenziati accedendo all'area del Sito "I miei ordini"<sup>31</sup>.

## 7. Informazioni sui Prodotti e sui Prezzi

7.1. Ciascun Prodotto esposto sul Sito è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche (c.d. "Scheda Prodotto"). La "Scheda Prodotto" contiene l'indicazione del modello, le caratteristiche del Prodotto di abbigliamento e la loro composizione fibrosa in maniera facilmente leggibile, visibile e chiara. Tali informazioni sono rese note all'Acquirente prima dell'acquisto.

7.2. Nella "Scheda Prodotto", la descrizione delle composizioni fibrose del Prodotto di abbigliamento è separata dalle altre informazioni e non si presenta in modo generico, (esempio) all'interno di un testo descrittivo del Prodotto.

7.3. Le denominazioni fibrose vengono indicate in lingua italiana e per esteso, senza abbreviazioni o sigle, sono precedute dalla percentuale in peso di ciascuna fibra e vengono elencate in ordine decrescente.

7.4. Può essere etichettato o contrassegnato con i termini «100%», «puro» o «tutto», soltanto un Prodotto di abbigliamento composto interamente da una stessa fibra. Lo stesso è a dirsi per Prodotti assimilati a un Prodotto composto esclusivamente dalla stessa fibra in conformità a quanto previsto dagli artt. 7 e 8 del Regolamento n. 1007/2011.

7.5 Un Prodotto di abbigliamento composto da più fibre reca l'indicazione sull'etichetta o il contrassegno della denominazione e della percentuale in peso di tutte le fibre di cui è composto in ordine decrescente, in conformità a quanto previsto dall'art. 9 del Regolamento n. 1007/2011.

7.6. Nel caso in cui il Prodotto contenga parti non tessili di origine animale, le informazioni relative alla composizione del Prodotto presentano altresì, in modo non fuorviante, la seguente frase: «Contiene parti non tessili di origine animale». Il d.Lgs. 9 giugno 2020, n.68 disciplina l'utilizzo dei termini «cuoio», «pelle» e «pelliccia».

7.7. Le descrizioni della composizione fibrosa sono indicate oltre che nei cataloghi online, nei prospetti, sugli imballaggi, sulle etichette e sui contrassegni in modo che risultino facilmente leggibili, visibili e chiare e con caratteri uniformi per quanto riguarda le dimensioni e lo stile. Tali informazioni sono chiaramente visibili per l'Acquirente prima dell'acquisto, anche per via elettronica, in conformità all'art. 16 del Regolamento n. 1007/2011.

7.8. La rappresentazione visiva dei Prodotti di abbigliamento sul Sito, ove disponibile, corrisponde normalmente all'immagine fotografica in formato digitale a corredo della scheda descrittiva. L'immagine ha il solo scopo di presentare i Prodotti per la vendita e a questo fine è rappresentativa delle sue caratteristiche<sup>32</sup>.

7.9. Tutti i prezzi di vendita dei Prodotti di abbigliamento esposti e indicati all'interno del sito Internet [www.venditore.it/com/catalogo](http://www.venditore.it/com/catalogo), sono espressi in euro e costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

7.10. I prezzi di vendita, di cui al punto precedente:

sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta.

---

<sup>31</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>32</sup> Salvo il caso in cui tali elementi siano qualificanti la scelta compiuta dall'Acquirente che, ad esempio, ha la possibilità di scegliere tra Prodotti indicati con colore "a scelta" differente.





□ non sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta<sup>33</sup>.

7.11. I costi di spedizione e gli eventuali oneri accessori (es. sdoganamento), se presenti, pur non ricompresi nel prezzo di acquisto sono indicati e calcolati nella procedura di acquisto prima dell'inoltro dell'ordine da parte dell'Acquirente e altresì contenuti nella pagina web di riepilogo dell'ordine effettuato.

## 8. Disponibilità dei Prodotti

8.1. Il Venditore assicura tramite il sistema telematico utilizzato l'elaborazione e l'evasione degli ordini senza ritardo<sup>34</sup>.

8.2 La disponibilità effettiva dei Prodotti presenti nella homepage del sito, al momento dell'acquisto da parte dell'acquirente, è indicata [in tempo reale]<sup>35</sup> nella "Scheda Prodotto"<sup>36</sup> nella quale è anche indicato se gli stessi sono eventualmente esauriti o comunque non immediatamente disponibili. Se i Prodotti sono disponibili, deve esserne indicata, chiaramente, anche la previsione dei tempi di spedizione<sup>37</sup>.

8.3. Qualora un ordine dovesse superare la quantità esistente nel magazzino, il Venditore, tramite e-mail, renderà noto all'Acquirente se il bene non sia più prenotabile ovvero quali siano i tempi di attesa per ottenere il bene scelto, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno<sup>38</sup>, con l'applicazione in quest'ultimo caso di quanto previsto dal successivo punto 8.8.

8.4. Il sistema informatico del Venditore conferma nel più breve tempo possibile l'avvenuta registrazione dell'ordine inoltrando all'Acquirente una conferma per posta elettronica.

8.5. Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti (c.d. "Ordine Multiplo"), qualora l'indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo, il Venditore avviserà immediatamente l'Acquirente tramite e-mail e quest'ultimo sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al/ai Prodotto/i non disponibili (o divenuti non disponibili).

8.6. Viene, in ogni caso, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno<sup>39</sup>.

---

<sup>33</sup> L'art. 13, comma 1, lett. a), cod. cons. prevede, nella vendita al consumatore, che il prezzo indicato sia sempre quello finale, comprensivo di IVA e di ogni altra imposta. Una diversa opzione è possibile soltanto nel caso in cui la vendita non sia rivolta ai consumatori, nel qual caso la disciplina obbligatoriamente applicabile alla compravendita risulterebbe comunque molto diversa da quella in essa riportata.

<sup>34</sup> È possibile indicare un arco temporale di elaborazione ed evasione dell'ordine con conseguente impegno del Venditore a rispettarlo. A titolo di esempio: «e comunque entro e non oltre .... giorni dalla mail di conferma dell'ordine inviata dal Venditore di cui al punto 4.7 delle presenti condizioni».

<sup>35</sup> Scelta consigliata; *best practice*.

<sup>36</sup> Sarebbe preferibile indicarli in tempo reale nella schermata relativa al prodotto.

<sup>37</sup> *Best practice*. La disponibilità dei Prodotti si riferisce, difatti, alla disponibilità effettiva nel momento in cui l'Acquirente effettua l'ordine. Tale disponibilità deve comunque essere considerata puramente indicativa in quanto: a) i Prodotti potrebbero essere venduti ad altri Acquirenti prima della conferma dell'ordine, per effetto della contemporanea presenza sul Sito di più utenti; b) potrebbe verificarsi un'anomalia informatica tale da rendere disponibile all'acquisto un Prodotto che in realtà non è disponibile.

<sup>38</sup> Ove previsto si può permettere all'Acquirente di accettare una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte del Venditore del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito oppure qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto, la vendita di un Prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione dell'Acquirente.

<sup>39</sup> Si consideri che: l'art. 61 del Codice del Consumo prevede che in caso di mancata consegna entro 30 gg. dalla conclusione del contratto, il Consumatore dovrà concedere un ulteriore termine al Venditore, oltre il quale il contratto sarà risolto e il consumatore avrà diritto al rimborso e al risarcimento dei danni.



8.7. Nel caso in cui il contratto di acquisto avente ad oggetto il/i Prodotto/i sia risolto a seguito di indisponibilità del bene/i, limitatamente a tale/i Prodotto/i si procederà, nei termini di cui al successivo punto 8.8, alla restituzione, qualora sia già stato versato, dell'importo dovuto in relazione a tale/i Prodotto/i, comprese le spese di consegna, e ogni altro eventuale costo aggiuntivo dovuto in relazione specifica a tale/i Prodotto/i<sup>40</sup>.

8.8. Nel caso in cui l'Acquirente non confermi l'ordine e sia già avvenuto il pagamento dell'importo totale dovuto, comprensivo di ogni altro eventuale costo aggiuntivo, il Venditore effettuerà il rimborso dell'importo totale dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'Utente via e-mail<sup>41</sup>.

## 9. Responsabilità del Venditore.

9.1. Il Venditore non assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a causa di forza maggiore, nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto.

9.2. Il Venditore non potrà ritenersi responsabile verso l'Acquirente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete Internet<sup>42</sup> al di fuori del proprio controllo<sup>43</sup>.

9.3. Il Venditore non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Acquirente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause a lui non imputabili, fatto comunque salvo il diritto dell'Acquirente alla restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

9.4. Il Venditore, dichiarando di aver adottato i necessari sistemi di sicurezza a protezione del proprio sito, non assume responsabilità in caso di eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi, delle carte di credito, assegni e altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei Prodotti acquistati, qualora dimostri di aver adottato tutte le cautele possibili in base alla miglior scienza ed esperienza del momento e in base alla ordinaria diligenza, nel pieno rispetto della normativa vigente al momento dell'acquisto.

9.5. In nessun caso l'Acquirente potrà essere ritenuto responsabile per ritardi o disguidi nel pagamento qualora dimostri di aver eseguito il pagamento nei tempi e modi indicati dal Venditore, se non in caso di mancata o ritardata consegna per causa a lui stesso imputabile o comunque indipendente dalla responsabilità del Venditore.

## 10. Etichette e contrassegni: gli obblighi del Venditore

10.1. È garantito dal Venditore che ciascun Prodotto di abbigliamento tessile rechi indicazione, tramite apposita etichetta o contrassegno, della denominazione e della percentuale in peso, in ordine

---

Si tenga inoltre presente che l'art. 23 Codice del Consumo include tra le pratiche commerciali scorrette anche la vendita di un Prodotto indisponibile quando il Venditore ometta di «rivelare l'esistenza di ragionevoli motivi per ritenere che non sarà in grado di fornire quei Prodotti, Prodotti equivalenti, a quel prezzo e in quella quantità».

<sup>40</sup> Secondo la tipologia di Prodotto e sulla base di scelte di commercializzazione. Il singolo operatore valuti se circoscrivere il contenuto della clausola al fine di evitare distorsioni dovute ad eccessiva discrezionalità.

<sup>41</sup> Nel caso di pagamento mediante carta di credito (o a titolo di esempio: PayPal), tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata.

<sup>42</sup> Ad esempio: malfunzionamento dovuto all'internet service provider.

<sup>43</sup> Il *Marketplace* non è contemplato da questa specifica tipologia di contratto-tipo per come inteso e predisposto.



decescente, di tutte le fibre di cui è composto. Si applicano le disposizioni speciali dell'allegato IV del Regolamento (UE) 1007/2011 e sono ammesse le deroghe e le tolleranze di cui agli articoli 17 e 20 dello stesso Regolamento.

10.2. Il Venditore garantisce che le informazioni rinvenibili sul proprio Sito relativamente ai Prodotti acquistabili *online* siano di livello almeno pari a quelle fornite con l'etichetta materialmente applicata allo stesso.

10.3 Alla violazione delle disposizioni del Regolamento (UE) 1007/2011 si applica la disciplina sanzionatoria di cui al d.lgs. 190/2017.

## **11. Garanzia Legale di conformità e modalità di assistenza<sup>44</sup>**

### **11.1 A chi si applica**

[OPZIONE A]<sup>45</sup>

Tutti i Prodotti offerti tramite il Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo (c.d. "Garanzia Legale").

[OPZIONE B]<sup>46</sup>

La Garanzia Legale è riservata agli Acquirenti consumatori che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta<sup>47</sup>.

**[OPZIONE C] FACOLTATIVA (vedi nota)<sup>48</sup>**

---

<sup>44</sup> Garanzia propria dei rapporti di Consumo, estensibile in via generalizzata, per scelta commerciale, a qualunque Acquirente a prescindere dalla dichiarazione resa dall'Acquirente stesso, in sede di identificazione, ai sensi del Codice del Consumo: «di compiere l'acquisto per fini estranei all'attività commerciale o professionale esercitata».

<sup>45</sup> Scelta intesa come preferenziale ("*best practice*") nelle clausole che seguono.

Si evidenzia che l'estensione a soggetti "non consumatori" di eventuali garanzie previste a esclusiva tutela di questi ultimi può avvenire su base volontaria ma non costituisce un obbligo di legge. Si rappresenta a tal riguardo che un'eventuale scelta in tal senso, se non concordata preventivamente con i produttori dei beni, espone il venditore al rischio di vedersi negare il diritto di regresso nei confronti di questi ultimi ai sensi dell'art. 131 cod. cons.

<sup>46</sup> Scelta del Venditore di "non" estendere la garanzia legale del Codice del Consumo anche ad Acquirente che non si identifichi come "Consumatore". Vedi nota precedente.

<sup>47</sup> Agli Acquirenti che hanno acquistato sul Sito e che non rivestano la qualità di "Consumatore" saranno comunque applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

<sup>48</sup> Potrebbe essere prevista anche la facoltà di fornire una garanzia convenzionale commerciale (es. estensione temporale di garanzia, dietro corrispettivo) rispetto a quella legale.

L'art. 133, comma 2, del Codice del consumo individua gli elementi essenziali della garanzia convenzionale, che sono: - la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal Codice del consumo circa la garanzia legale, e che la garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti (qui indicata al punto 11-*bis*.2); - in modo chiaro e comprensibile l'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.

La determinazione dell'oggetto della garanzia e la durata spettano a colui che la offre, ai sensi dell'articolo 133 del Codice del consumo, avendo maggiore discrezionalità rispetto a quanto previsto per la garanzia legale (ex art. 130 del Codice del consumo).

La clausola proposta come facoltativa potrebbe avere il seguente contenuto: «"Garanzia convenzionale commerciale":  
1. Il Venditore, quale soggetto individuato in epigrafe, si impegna nei confronti dell'Acquirente, verso corrispettivo determinato nell'importo di euro ..., a [rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene di consumo], qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa



## **11.2. Che cosa è il difetto di conformità**

11.2.1. Si ha un difetto di conformità, quando i Prodotti di abbigliamento acquistati:

- a) non sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) non sono conformi alla descrizione fatta dal Venditore e non possiedono le qualità del bene che il Venditore ha presentato all'Acquirente nella "Scheda Prodotto";
- c) non presentano le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che l'Acquirente può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura o nella "Scheda Prodotto";
- d) non sono idonei all'uso particolare voluto dall'Acquirente e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al momento della conclusione del contratto.

11.2.2 Non possono essere considerate oggetto di contestazione per difettosità, le caratteristiche intrinseche del Prodotto specificate nella "Scheda Prodotto".

11.2.3 Per quanto concerne la tolleranza sulla difettosità dei Prodotti, fa fede quanto specificamente previsto nella "Scheda Prodotto".

11.2.4 Il punto precedente non si applica ai Prodotti caratterizzati da particolare ricerca e innovazione, purché tali caratteristiche siano state preventivamente e palesemente dichiarate dal Venditore nella "Scheda Prodotto".

## **11.3. Quando si applica**

11.3.1. Il Venditore è responsabile nei confronti dell'Acquirente per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto che si manifesti entro due anni da tale consegna.

11.3.2. Il difetto di conformità deve essere denunciato al Venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di 2 (due) mesi dalla data in cui è stato scoperto.

11.3.3. La denuncia non è necessaria se il Venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

11.3.4. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i 6 (sei) mesi dalla consegna del Prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

11.3.5. Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'Acquirente dovrà quindi fornire innanzitutto prova dell'acquisto e della consegna del Prodotto.

## **11.4. Rimedi a disposizione dell'Acquirente**

11.4.1. In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'Acquirente ha diritto, in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

11.4.2. La richiesta dovrà essere fatta pervenire in forma scritta, a mezzo raccomandata con ricevuta

---

pubblicità, [anche per guasti o malfunzionamenti non coperti dalla Garanzia Legale, nel termine di [24 (ventiquattro)] mesi successivi alla scadenza del termine della garanzia legale prevista dal presente contratto. - 2. La garanzia prevista dal punto ... non pregiudica i diritti riconosciuti dal presente contratto e ha validità su tutto il territorio dello Spazio economico europeo.».».



di ritorno o tramite posta elettronica certificata<sup>49</sup>, al Venditore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla richiesta, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento. Nella stessa comunicazione, ove il Venditore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare le modalità di spedizione o restituzione del bene nonché il termine previsto per la restituzione o la sostituzione del bene difettoso.

11.4.3. In via secondaria, qualora la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose (ai sensi dell'art. 130, comma 4, del Codice del Consumo), o il Venditore non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine di cui al punto precedente l'Acquirente potrà chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. L'Acquirente potrà chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto anche nel caso in cui la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata abbiano arrecato notevoli inconvenienti all'Acquirente.

11.4.4. Ove il Venditore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare la riduzione del prezzo proposta ovvero le modalità di restituzione del bene difettoso. Sarà onere dell'Acquirente indicare le modalità per il riaccredito delle somme precedentemente pagate al Venditore.

11.4.5. Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al Venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per l'Acquirente.

## **11.5. Cosa fare in presenza di un difetto di conformità**

11.5.1. Nel caso in cui i Prodotti di abbigliamento acquistati sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifestino quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'Acquirente può contattare il Servizio Clienti ai recapiti indicati nel successivo punto 17<sup>50</sup>.

11.5.2. Il Venditore darà tempestivo riscontro alla comunicazione, comunque non oltre ... giorni, del presunto difetto di conformità e indicherà all'Acquirente la specifica procedura da seguire.

## **12. Obblighi dell'Acquirente**

12.1. L'Acquirente si impegna a pagare il prezzo del/i Prodotto/i acquistato/i nei tempi e modi indicati dal contratto.

12.2. L'Acquirente si impegna, una volta conclusa la procedura d'acquisto *online*, a provvedere alla stampa e alla conservazione del presente contratto ove ne abbia ricevuto copia<sup>51</sup>.

12.3. Le informazioni contenute in questo contratto si intendono visionate e accettate dall'Acquirente, che ne dà atto, in quanto questo passaggio viene reso obbligatorio prima della conferma di acquisto.

---

<sup>49</sup> Non è da escludersi l'utilizzo di una comunicazione on line tramite semplice e-mail ove ciò si ritenga preferibile per la rapidità del mezzo.

<sup>50</sup> Non è da escludersi l'utilizzo di una comunicazione on line tramite semplice e-mail ove ciò si ritenga preferibile per la rapidità del mezzo.

<sup>51</sup> La copia dovrebbe comunque poter essere sempre disponibile on line o nel proprio account di registrazione.



### 13. Diritto di recesso<sup>52</sup>

13.1. L'Acquirente ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti al successivo punto 15, entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario (c.d. "Periodo di Recesso").

13.2. Il "Periodo di Recesso" scade 14 (quattordici) giorni dopo:

a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, il giorno in cui l'Acquirente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Acquirente stesso, riceve in consegna il Prodotto;

b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, il giorno in cui l'Acquirente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Acquirente stesso, riceve in consegna l'ultimo Prodotto.

13.3. nel caso in cui il Venditore non fornisce le informazioni sul diritto di recesso, il "Periodo di Recesso" termina 12 (dodici) mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'art. 52, comma 2, Codice consumo. Se il Venditore fornisce all'Acquirente le citate informazioni entro 12 (dodici) mesi dalla data di cui all' art. 52, comma 2, Codice consumo, il "Periodo di Recesso" termina 14 (quattordici) giorni dopo il giorno in cui l'Acquirente riceve le informazioni (art 53 Codice Consumo).

13.4. Per esercitare il diritto di recesso, l'Acquirente deve informare il Venditore, prima della scadenza del "Periodo di Recesso" della sua decisione di recedere. A tal fine l'Acquirente può: a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione tramite il Sito prima della conclusione del contratto ("Modulo Tipo di Recesso") e riportato in calce alla conferma d'ordine; oppure b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto ("Dichiarazione di Recesso"), seguendo le "Istruzioni Tipo sul Recesso", disponibili nel *footer* del Sito.

13.5. L'Acquirente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il "Periodo di Recesso" se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata prima della scadenza del "Periodo di Recesso". Nel caso in cui l'Acquirente si avvalga della "Dichiarazione di Recesso", è opportuno indicare il numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il suo indirizzo. Poiché l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso incombe sull'Acquirente, è nell'interesse dell'Acquirente avvalersi di un supporto durevole quando comunica al Venditore il proprio recesso<sup>53</sup>.

13.6. Il "Modulo Tipo di Recesso" o la "Dichiarazione di Recesso" devono essere inviati al seguente indirizzo [customerservice@venditore.it/com](mailto:customerservice@venditore.it/com)<sup>54</sup>. L'Acquirente, in alternativa, può darne comunicazione al Venditore a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo .....

13.7. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso l'invio della comunicazione potrà validamente essere sostituito dalla restituzione del bene acquistato (si veda il successivo punto 15), purché nei

<sup>52</sup> Tutela propria dei rapporti di Consumo, estensibile in via generalizzata, per scelta commerciale, a qualunque Acquirente a prescindere dalla dichiarazione resa dall'Acquirente stesso, in sede di identificazione, ai sensi del Codice del Consumo: «di compiere l'acquisto per fini estranei all'attività commerciale o professionale esercitata».

<sup>53</sup> Si ricorda l'importanza di tale clausola, tenuto conto che nel caso in cui il Venditore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione su esistenza, modalità di esercizio del diritto di recesso, nonché su modalità e tempi di restituzione o di ritiro del Prodotto in caso di esercizio del diritto di recesso, il "Periodo di Recesso" termina 12 (dodici) mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Se il Venditore fornisce all'Acquirente le citate informazioni entro 12 (dodici) mesi, il "Periodo di Recesso" termina 14 (quattordici) giorni dopo il giorno in cui l'Acquirente riceve le informazioni.

<sup>54</sup> Denominazione a titolo di esempio.



medesimi termini. Farà fede fra le parti la data di consegna all'ufficio postale o allo spedizioniere.

13.8. Con la ricezione della comunicazione con la quale l'Acquirente comunica l'esercizio del diritto di recesso, le parti del presente contratto sono sciolte dai reciproci obblighi.

#### **14. Esclusione del diritto di recesso**

14.1. Il Diritto di Recesso è escluso nelle ipotesi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo e in specie in quelle relative a: a) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; b) la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna.

14.2. Nel caso in cui, ricorrendo una delle ipotesi di legge, il diritto di recesso non trovi applicazione, di tale esclusione sarà data specifica ed espressa comunicazione nella "Scheda Prodotto" e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'Acquirente proceda alla trasmissione dell'ordine.

#### **15. Restituzione del Prodotto e tempi e modalità del rimborso<sup>55</sup>**

15.1. L'Acquirente che intende esercitare il proprio diritto di recesso deve altresì provvedere a restituire il Prodotto al Venditore, utilizzando un vettore a propria scelta e a proprie spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato al Venditore la sua decisione di recedere. Il termine è rispettato, se l'Acquirente rispedisce il Prodotto prima della scadenza del periodo di 14 (quattordici) giorni. Il Prodotto, opportunamente imballato, deve essere spedito al seguente indirizzo: destinatario ..... piazza/via ..... n. ...., città ..... (.....), cap ..... I costi diretti della restituzione del/i Prodotto/i al Venditore sono a carico dell'Acquirente.

15.2. Nel caso di Prodotti che per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle "Istruzioni Tipo sul Recesso" sarà indicato il costo della restituzione tramite un vettore specifico. Le "Istruzioni Tipo sul Recesso", contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione dell'Acquirente tramite il Sito prima della conclusione del contratto e riportate nella conferma d'ordine. La restituzione del Prodotto al Venditore avviene sotto la responsabilità e a spese dell'Acquirente<sup>56</sup>.

15.3. Il diritto di recesso si intende correttamente esercitato se, oltre al rispetto dei termini e delle modalità di cui ai punti 13-14 delle presenti Condizioni di Vendita, vengono rispettate anche le seguenti condizioni: a) il Prodotto non deve essere stato utilizzato, alterato, lavato; b) il cartellino identificativo del Prodotto, se presente, deve essere ancora attaccato allo stesso.

15.4. Se l'Acquirente recede dal contratto, il Venditore procede al rimborso dell'importo totale dovuto pagato dall'Acquirente per il prodotto, compresi i costi di consegna<sup>57</sup>, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 (quattordici) giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore è stato informato della decisione dell'Acquirente di recedere dal contratto.

15.5. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Acquirente per la transazione iniziale, salvo che l'Acquirente non abbia espressamente convenuto altrimenti. In

---

<sup>55</sup> Sono auspicabili *practices* semplificate di gestione della c.d. politica dei "resi" e delle "restituzioni".

<sup>56</sup> Salvo quanto diversamente disposto dal Venditore che ha la facoltà di farsi carico totalmente o parzialmente dei costi.

<sup>57</sup> L'articolo 56, comma 1, del Codice del consumo prevede che il Venditore rimborsi anche i costi di consegna. Non è tenuto, invece, al rimborso dei costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna offerto dal Venditore (comma 2).



ogni caso, l'Acquirente non dovrà sostenere alcun costo supplementare.

15.6. Il Venditore può riservarsi di trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché l'Acquirente non abbia dimostrato di averli rispediti, a seconda di quale situazione si verifichi per prima<sup>58</sup>.

15.7. L'Acquirente è responsabile della diminuzione del valore del Prodotto risultante da una sua manipolazione diversa da quella necessaria per valutarne natura e caratteristiche. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con le etichette ancora attaccate al Prodotto, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato.

## 16. Cause di risoluzione

16.1. Le obbligazioni di cui al punto 12.1, assunte dall'Acquirente, nonché la garanzia del buon fine del pagamento che l'Acquirente effettua con i mezzi di cui al punto 5.1, e altresì l'esatto adempimento degli obblighi assunti dal Venditore in particolar modo ai sensi del punto 10 del presente contratto, hanno carattere essenziale, cosicché per patto espresso, l'inadempimento di una soltanto di dette obbligazioni, ove non determinata da caso fortuito o forza maggiore, comporterà la risoluzione di diritto del contratto *ex art.1456 c.c.*, senza necessità di pronuncia giudiziale.

16.2. Nel caso in cui l'Acquirente non paghi l'importo totale dovuto, il Venditore gli invierà una e-mail nella quale lo inviterà a pagare l'importo totale dovuto entro 10 (dieci) giorni<sup>59</sup>, con avvertenza che, decorso inutilmente tale termine, il contratto si intenderà risolto di diritto. Il Venditore si riserva la facoltà di bloccare le funzioni di acquisto dal Sito da parte degli utenti inadempienti, dandone comunicazione nelle modalità sopra indicate.

## 17. Comunicazioni e reclami

17.1. Le comunicazioni scritte (es. richieste di informazioni) dirette al Venditore, le richieste di assistenza e gli eventuali reclami saranno ritenuti validi unicamente ove inviati al seguente indirizzo piazza/via ....., n. ...., ..... (.....), cap ..... oppure trasmessi via fax al numero ..... ovvero inviati tramite e-mail al seguente indirizzo e-mail ..... oppure telefonicamente (*Customer Care*) al numero ..... nei seguenti giorni ed orari .....

17.2. L'Acquirente indica nel modulo di registrazione la propria residenza o domicilio, il numero telefonico o l'indirizzo di posta elettronica al quale desidera siano inviate le comunicazioni del Venditore.

## 18. Modalità di archiviazione del contratto

18.1. Ai sensi dell'art. 12 del d.lgs. 70/2003, il Venditore informa l'Acquirente che ogni ordine inviato viene conservato in forma digitale/cartacea sul *server*/presso la sede del Venditore stesso, secondo criteri di riservatezza e sicurezza.

---

<sup>58</sup> Art. 56, comma 3, Codice del consumo.

<sup>59</sup> Non sono escluse e sono auspiccate procedure ulteriormente semplificate.





## 19. Legge applicabile e rinvio

19.1. Il presente contratto concluso tramite il Sito è regolato dalla legge italiana.

19.2. Per quanto qui non espressamente disposto valgono le norme di legge applicabili ai rapporti e alle fattispecie previste nel presente contratto, e in particolar modo l'art. 5 della Convenzione di Roma del 1980.

19.3. È fatta salva la applicazione all'Acquirente Consumatore che non abbia la sua residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del Paese in cui essi ha la residenza abituale, in particolare in relazione al termine per rimborsi e spese, al termine per l'esercizio del diritto di recesso e alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo, al termine per la restituzione dei Prodotti, alle garanzie di conformità e alle modalità di assistenza.

19.4. L'Acquirente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa alla applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007<sup>60</sup>, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, € 2.000,00 (euro duemila/00).

## 20. Composizione delle controversie

20.1. Tutte le controversie nascenti dal presente contratto saranno devolute a un tentativo di conciliazione presso l'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di ..... (.....) e risolte secondo il Regolamento di conciliazione dalla stessa adottato.

La sede della mediazione sarà in \_\_\_\_\_ presso la sede di \_\_\_\_\_<sup>61</sup>.

20.2. Qualora il procedimento di mediazione non si concluda con la conciliazione delle controversie, le medesime saranno risolte mediante un arbitrato, individuato concordemente dalle parti, disciplinato dal Regolamento Arbitrale della Camera di Commercio di ....., Istituzione Arbitrale promossa dalla Camera di Commercio di ..... (.....).

Sede dell'arbitrato sarà \_\_\_\_\_.

L'arbitro sarà nominato di comune accordo fra le parti o, in mancanza di accordo, secondo quanto previsto dal Regolamento sopra richiamato.

L'arbitro unico deciderà in via rituale/irrituale<sup>62</sup>, secondo diritto/equità<sup>63</sup>, nel rispetto del Regolamento della Camera Arbitrale di ....., che le parti contestualmente dichiarano di conoscere ed accettare, e delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile<sup>64</sup>.

20.3. Qualora l'Acquirente sia un Consumatore e nel caso in cui sussistano i presupposti di legge, è \_\_\_\_\_

<sup>60</sup> Il testo del Regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)

<sup>61</sup> Sarebbe preferibile fare sempre riferimento alla sede dell'acquirente consumatore.

<sup>62</sup> Scelta opzionabile.

<sup>63</sup> Scelta opzionabile.

<sup>64</sup> Il presente articolo introduce ai primi due punti una clausola c.d. "multistep" di mediazione e arbitrato al fine di diffondere tali strumenti opzionabili dalle parti per la risoluzione alternativa delle eventuali controversie. Resta ferma la possibilità per le parti di inserire esclusivamente la clausola del foro del consumatore in caso di ricorso all'autorità giudiziaria.



possibile ricorrere anche agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie di cui all'art. 141-ter e 141-decies del Codice del consumo<sup>65</sup>.

20.4. Ai sensi del Regolamento (UE) 524/2013, per la risoluzione delle controversie concernenti l'acquisto *online* di prodotti e servizi, specificamente dedicato alle dispute tra Consumatori e professionisti, è disponibile la procedura c.d. ODR (*Online Dispute Resolution*) che può essere avviata presentando apposito reclamo attraverso il seguente *link*: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>.

20.4. Qualora le Parti intendano adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo dell'Acquirente. Tale Foro è inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera u) del Codice del Consumo, nel caso l'Acquirente sia un Consumatore.

## 21. Diritti di proprietà intellettuale

21.1. Tutti i contenuti, in qualsiasi formato, pubblicati sul Sito, compresi le pagine web, la grafica, i colori, gli schemi, gli strumenti, i caratteri ed il design del sito web, i diagrammi, il *layout*, i metodi, i processi, le funzioni ed il *software* che fanno parte del Sito, sono protetti dal diritto d'autore e da ogni altro diritto di proprietà intellettuale facente capo al Venditore e agli altri eventuali titolari dei diritti. È vietata la riproduzione, in tutto o in parte, in qualsiasi forma, del Sito e dei suoi contenuti, senza il consenso espresso in forma scritta del Venditore. Il Venditore ha il diritto esclusivo di autorizzare o vietare la riproduzione diretta o indiretta, temporanea o permanente, in qualunque modo o forma, in tutto o in parte, del Sito e dei suoi contenuti.

21.2. Con riguardo all'uso del Sito, l'Acquirente è autorizzato unicamente a:

- a) visualizzare il sito [www.venditore.it/com](http://www.venditore.it/com) ed i suoi contenuti;
- b) compiere tutti quegli altri atti di riproduzione temporanei, privi di rilievo economico proprio, che sono considerati transitori o accessori, parte integrante ed essenziale della stessa visualizzazione del sito e dei suoi contenuti;
- c) tutte le altre operazioni di navigazione sul Sito che siano eseguite solo per un uso legittimo del medesimo e dei suoi contenuti.

21.3. Il Venditore garantisce l'autenticità di tutti i Prodotti offerti in vendita sul Sito.

21.4. Il marchio del Venditore, così come l'insieme dei marchi figurativi e non figurativi e più in generale tutti gli altri marchi, illustrazioni, immagini e loghi presenti sui Prodotti del Venditore, sui relativi accessori e/o imballaggi, che siano oggetto di registrazione o meno, sono e rimangono di proprietà esclusiva del Venditore. La riproduzione totale o parziale, la modifica o l'utilizzo di detti marchi, illustrazioni, immagini e loghi, per qualunque motivo e su qualunque supporto, senza il preventivo accordo espresso del Venditore sono assolutamente vietati. La presente clausola non è applicabile all'utilizzo privato dei Prodotti acquistati tramite il Sito. È altresì vietata qualsiasi combinazione tra i predetti marchi ed altri marchi, simboli, loghi e più in generale qualunque segno distintivo idoneo a realizzare un logo composito.

## 22. Modifica e aggiornamento

22.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono modificate di volta in volta dal Venditore anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di

---

<sup>65</sup> Si segnala il ruolo svolto dal Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) <https://www.ecc-netitalia.it/it/>, il quale è, ad esempio, competente in materia Geo-blocking.



Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito.

<sup>66</sup> ACCETTO LE CONDIZIONI SOPRA INDICATE

**IL CLIENTE È INVITATO, PRIMA DELL'INVIO DELL'ORDINE, A LEGGERE ATTENTAMENTE LE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA COME SOPRA INDIVIDUATE E LE INFORMAZIONI IVI CONTENUTE E A STAMPARLE O SALVARLE SU ALTRO SUPPORTO DURATURO A LUI ACCESSIBILE.**

Si dichiara di aver preso esatta visione delle clausole e condizioni di cui sopra, e in particolare delle condizioni di cui ai punti 6. (Tempi e modalità della consegna), 9. (Responsabilità del Venditore), 12. (Obblighi dell'Acquirente), 15. (Restituzione del Prodotto e tempi e modalità del rimborso), 16. (Cause di risoluzione), 20. (Composizione delle controversie), le cui clausole - rilette e approvate - vengono dall'Acquirente stesso accettate a ogni conseguente effetto, e in particolare ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. Tali clausole risultando svantaggiose per chi ne subisce gli effetti, necessitano di sottoscrizione autonoma e richiedono particolare attenzione.

<sup>67</sup> DICHIARO DI AVER LETTO E APPROVATO LE CLAUSOLE SOPRA INDICATE

[Link informativa privacy](#)

---

<sup>66</sup> C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line.

<sup>67</sup> C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line.



## **USI DEI CONTRATTI DI FORNITURA DI BENI E/O SERVIZI CONCLUSI ONLINE TRA VENDITORE E ACQUIRENTE**

### *Obblighi informativi*

Il Venditore mette a disposizione e mantiene aggiornati i dati richiesti dalla legge, rendendoli contestualmente ovvero facilmente accessibili, in modo diretto, unitario e permanente.

L'Acquirente deve poter stampare o comunque conservare le condizioni generali di contratto.

### *Condizioni generali di contratto.*

All'Acquirente è consentito accedere, in modo diretto e permanente, alle condizioni generali di contratto senza bisogno di intraprendere la procedura d'ordine.

### *Modulo d'ordine.*

L'Acquirente compila i campi obbligatori del modulo d'ordine.

Prima dell'invio dell'ordine vengono riepilogati in forma unitaria tutti i dati previsti dalla legge.

### *Conferma dell'ordine.*

Il Venditore conferma all'Acquirente il ricevimento dell'ordine, tramite posta elettronica o altro mezzo proposto dal Venditore e accettato dall'Acquirente.

Nella conferma sono presenti le seguenti informazioni: a) identificazione/estremi dell'ordinante e dell'ordinazione; b) identificazione/scheda informativa dei prodotti ordinati e quantità; c) prezzi unitari e complessivi; d) costi per la consegna; e) eventuali costi e oneri accessori a carico dell'Acquirente f) modalità e termini di pagamento; g) l'indirizzo di consegna indicato dall'Acquirente; h) tempi previsti per la consegna; i) l'invito a leggere attentamente le Condizioni generali di contratto.

Quando sussiste il diritto di recesso, il Venditore indica modalità e tempi per l'esercizio del diritto e invita a leggere attentamente le "Istruzioni Tipo"<sup>68</sup> sul recesso.

### *Modalità e luogo di consegna.*

La consegna di beni materiali avviene *off-line*, secondo la modalità scelta dall'Acquirente tra quelle offerte dal Venditore.

La consegna di beni immateriali (o servizi) avviene prevalentemente *online* o tramite la rete.

La consegna viene effettuata all'indirizzo dell'Acquirente o, ove previsto, al diverso indirizzo da questo indicato.

### *Stato dell'ordine.*

L'Acquirente, ove previsto, può verificare, *online*, lo stato del proprio ordine e/o spedizione.

---

<sup>68</sup> Denominazione a titolo di esempio.



#### *Modalità di pagamento.*

Il Venditore specifica quali sono i mezzi e le modalità di pagamento accettati e se si tratta di un pagamento anticipato rispetto alla consegna del prodotto.

Nel caso di pagamento *online* con carte di credito, vengono indicate le carte di credito accettate.

Nel caso di pagamento tramite bonifico bancario, sono indicate le coordinate bancarie.

Nel caso di pagamento tramite conto corrente postale può essere richiesto all'Acquirente l'invio/trasmisione della ricevuta di pagamento.

Nel caso di pagamento tramite contrassegno, sono a carico dell'Acquirente le spese dell'operazione.

#### *Procedure di sicurezza.*

Il Venditore informa l'Acquirente sulle procedure di sicurezza adottate per le transazioni in rete e sull'utilizzo di sistemi di sicurezza nell'ambiente *on-line* da parte di altri soggetti ad esso collegati.

Il Venditore evidenzia, con apposita simbologia, la sicurezza della connessione.

#### *Limitazioni del servizio.*

Il Venditore specifica preventivamente le eventuali limitazioni del servizio.

#### *Assistenza.*

Il Venditore pone a disposizione dell'Acquirente un contatto diretto (numero telefonico/fax/indirizzo, e-mail) presso cui indirizzare reclami o richieste di assistenza.

#### *Trattamento dati personali.*

Il Venditore raccoglie i dati personali dell'Acquirente ed indica le regole a cui si attiene per il trattamento degli stessi.

#### *Certificazioni, Codici di condotta e Loghi.*

Nei siti web aderenti a codici di condotta è presente il logo o il segno distintivo che ne attesta l'adesione.

I siti web per i quali è stata ottenuta una certificazione, ne espongono il segno distintivo.

L'Acquirente è posto nelle condizioni di reperire le informazioni relative sia al codice di condotta che alla certificazione.



## GLOSSARIO

**Account:** Conto, abbonamento per accedere ad alcuni servizi offerti da un *provider*.

**Banner:** Il *banner* è un elemento pubblicitario utilizzato sul web. Può essere immaginato come l'equivalente di un manifesto tradizionale.

**E-mail:** Posta elettronica: messaggi, testi e immagini inviati tramite una rete di computer.

**E-commerce (commercio elettronico):** L'aspetto definitorio viene rimesso alla legge e, in particolare, alla Direttiva 2000/31/CE e del Decreto legislativo 70/2003, dalla quale si desume che il contratto di fornitura di beni e servizi *on-line* è il contratto a distanza, avente per oggetto beni mobili e/o servizi, stipulato nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal Venditore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione stessa.

**FAQ:** Acronimo dell'espressione inglese «*Frequently Asked Questions*» (domande poste di frequente).

**File:** Raccolta di informazioni memorizzate su un disco magnetico od ottico ed individuate da un nome. Costituisce l'unità fondamentale di memorizzazione dei dati nei computer collegati a Internet.

**Home Page:** Schermata di ingresso a un sito.

**Internet:** È un agglomerato di reti telematiche connesse tra loro. A loro volta le reti telematiche connettono tra loro più computer, attraverso cavi telefonici, fibre ottiche, ponti radio, satelliti, etc.

**Link:** Collegamento ipertestuale che permette di collegare pagine Internet diverse fra loro.

**Off-line (non in linea):** Indica lo stato di intrasmissibilità in rete dei dati.

**On-line (in linea):** Indica lo stato di trasmissibilità in rete dei dati.

**Password:** Parola chiave che costituisce informazione riservata dell'Utente, richiesta per consentire l'accesso in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza.

**Rete:** Vedi Internet.

**ODR:** *Online Dispute Resolution*.

**Sito web:** L'insieme di più pagine web, cui si accede tramite un indirizzo.

**Spam (Spamming):** Diffusione via Internet di messaggi, di solito pubblicitari, non richiesti, verso caselle di posta elettronica o nei forum.

**Username:** Nome che identifica un Utente.

**Web (World Wide Web - ragnatela mondiale):** Sistema che permette di accedere a documenti di vario tipo presenti in Internet, anche spostandosi dall'uno all'altro tramite *link*. Il termine indica anche l'insieme delle risorse accessibili mediante tale sistema.

**Whish list (lista dei desideri):** Funzione particolare del commercio elettronico che permette all'Utente di creare un elenco personalizzato di prodotti "desiderati" rispetto ai quali ha intenzione di procedere all'acquisto.