



CONTRATTO-TIPO PER LA VENDITA *ONLINE* DI BENI DI CONSUMO¹

Identificazione dell'Acquirente

L'Utente, nata/o a (.....), il
....., residente in (.....), piazza/via
....., n., cap, di seguito indicato come "Acquirente",
 dichiara / NON dichiara

di compiere l'acquisto per fini estranei all'attività commerciale o professionale esercitata.

Identificazione del Venditore

I beni oggetto delle presenti condizioni generali sono posti in vendita dal
....., titolare del sito *www.venditore.it/com*² 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 beni di consumo 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 *online*.

¹ 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* 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).

² Denominazione a titolo di esempio.



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"³.

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 beni di consumo tra Venditore e Acquirente, come sopra 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, una copia delle quali sarà inviata e/o resa accessibile all'Acquirente all'indirizzo di posta elettronica dallo stesso indicato nella fase di registrazione al Sito⁴.

Le Condizioni di vendita sono inoltre pubblicate sul sito 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, la persona fisica o giuridica, che agisce nel quadro dell'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e offre i beni 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.

³ Denominazione a titolo di esempio.

⁴ Sulla base di scelte organizzative e di commercializzazione, si consiglia anche la seguente clausola: «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 tramite *link*, *banner* o altri collegamenti ipertestuali.».



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.

1.6. Con l'espressione "**Sito**" ci si riferisce alla pagina web www.venditore.it/com⁵.

2. Oggetto del contratto

2.1. Con il presente contratto, rispettivamente, il Venditore vende e l'Acquirente acquista a distanza tramite strumenti telematici i beni mobili materiali indicati e offerti in vendita sul sito www.venditore.it/com.

2.2 I prodotti di cui al punto precedente sono illustrati nella pagina web www.venditore.it/com/catalogo⁶.

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

3.1. La creazione di un *account* sul sito www.venditore.it/com è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e accettazione dei "Termini di uso del sito"⁷ (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"⁸) tramite 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 possesso⁹.

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, inserendo¹⁰: 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 Sito¹¹.

⁵ 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.

⁶ Denominazione a titolo di esempio.

⁷ Denominazione a titolo di esempio.

⁸ Denominazione a titolo di esempio.

⁹ 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.

¹⁰ A titolo di esempio.

¹¹ 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.



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 beni di consumo 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 in qualsiasi momento;
- d) fruizione dei servizi dedicati che potranno essere di volta in volta attivati (es. visualizzazione della propria "lista dei desideri"¹², 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 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, a propria esclusiva discrezione, l'iscrizione di un Utente al Sito.

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:

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.

¹² Denominazione a titolo di esempio c.d. "Whish list".



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

- a) per concludere il contratto di acquisto di uno o più servizi tramite il Sito, l'Acquirente dovrà completare un ordine in formato elettronico e trasmetterlo al Fornitore, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
- b) il Fornitore 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"¹³ e seguendo le istruzioni che compariranno sul Sito, fino a quando non risulterà che l'ordine non è più modificabile; fatto salvo, in ogni caso, il diritto di recesso di cui al successivo punto 12.

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

4. Conclusione ed efficacia del contratto

4.1. L'offerta e la vendita dei prodotti 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.

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, il prezzo del/i prodotto/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 prodotto verrà consegnato, i tempi previsti della consegna, l'invito a leggere attentamente le presenti Condizioni di vendita e le "Istruzioni Tipo"¹⁴ sul Recesso e il "Modulo Tipo"¹⁵ di recesso.

4.3 Visualizzata la pagina di riepilogo dell'ordine, l'Utente che intenda procedere all'acquisto sceglie l'opzione "Invio Ordine"¹⁶. 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, nonché le ulteriori informazioni contenute nel Sito relative alla *Privacy Policy*¹⁷, e di accettare integralmente ed incondizionatamente le Condizioni di vendita.

¹³ Denominazione a titolo di esempio.

¹⁴ Denominazione a titolo di esempio.

¹⁵ Denominazione a titolo di esempio.

¹⁶ Denominazione a titolo di esempio.

¹⁷ Denominazione a titolo di esempio.



4.4. Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano dall'Utente.

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"¹⁸ del Sito.

4.6. Il Venditore comunicherà all'Acquirente l'eventuale impossibilità di accettare gli ordini ricevuti entro 24 (ventiquattro)¹⁹ 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.

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 precedente²⁰.

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 24 (ventiquattro)²¹ ore dalla ricezione della stessa eventuali correzioni. Ove la conferma della correttezza dei dati da parte dell'Acquirente non giunga nel termine indicato, è facoltà del Venditore procedere all'annullamento dell'ordine. Possibili aggravii di spese determinati da errori nei dati non segnalati tempestivamente saranno a carico dell'Acquirente.

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.

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 da sistema di cifratura. Il Venditore garantisce la memorizzazione di queste informazioni 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.

¹⁸ Denominazione a titolo di esempio.

¹⁹ Termine indicativo.

²⁰ 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.

²¹ Termine indicativo. In caso di spedizione veloce il termine di 24 ore è da considerarsi evidentemente troppo lungo.



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 processo di vendita viene automaticamente annullato e la vendita automaticamente cancellata²².

5.5. Il Venditore emetterà la ricevuta di acquisto del/i prodotto/i, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine entro 48 (quarantotto)²³ 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 14.3, 14.4, 14.5 e 14.6.

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 web al momento dell'offerta del prodotto, 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 30²⁴ 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'Acquirente²⁵, ne verrà dato comunque tempestivo avviso tramite e-mail all'Acquirente²⁶.

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"²⁷.

7. Informazioni sui prodotti e sui prezzi

7.1. Ciascun prodotto è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche (c.d. "Scheda Prodotto").

²² Potrebbe essere opportuno prevedere un obbligo di comunicazione al cliente in caso di vendita cancellata.

²³ Termine indicativo.

²⁴ Il Venditore è tenuto a consegnare i beni al consumatore al più tardi entro 30 gg. dalla data di conclusione del contratto (art. 61, comma 1).

²⁵ A titolo di esempio: quando fornisce indicazioni scorrette o nonostante i ripetuti tentativi del vettore nessuno provvede alla ricezione del pacco, etc.

²⁶ 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.

²⁷ Denominazione a titolo di esempio.



7.2. La rappresentazione visiva dei prodotti 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 caratteristiche²⁸.

7.3. Tutti i prezzi di vendita dei prodotti esposti e indicati all'interno del sito Internet www.venditore.it/com/catalogo, sono espressi in euro e costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

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

- sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta.
- non sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta.

7.5. 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.

7.6. I prezzi indicati in corrispondenza di ciascuno dei beni offerti al pubblico hanno validità fino alla data indicata nel catalogo.

8. Disponibilità dei prodotti

8.1. Il Venditore assicura tramite il sistema telematico utilizzato l'elaborazione e l'evasione degli ordini senza ritardo²⁹.

8.2. La disponibilità dei prodotti è indicata [in tempo reale]³⁰ nella "Scheda Prodotto" 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 spedizione³¹.

8.3. Qualora un ordine dovesse superare la quantità esistente nel magazzino, il Venditore, tramite e-mail, renderà noto all'Acquirente se il prodotto non sia più prenotabile ovvero quali siano i tempi di attesa per ottenere il prodotto scelto, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno³², con l'applicazione in quest'ultimo caso di quanto previsto dal successivo punto 8.8.

²⁸ 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.

²⁹ È possibile indicare un arco temporale di elaborazione ed evasione dell'ordine con conseguente impegno del Venditore a rispettarlo.

³⁰ Scelta consigliata; *best practice*.

³¹ *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.

³² 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 fornitura di un prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione dell'Acquirente.



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 danno³³

8.7. Nel caso in cui il contratto di acquisto avente ad oggetto il/i prodotto/i sia risolto a seguito di indisponibilità del prodotto/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/i³⁴.

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'Acquirente via e-mail³⁵.

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 al di fuori del proprio controllo³⁶.

³³ 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.

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».

³⁴ Secondo la tipologia di Prodotto e sulla base di scelte di commercializzazione, si consiglia di valutare anche una clausola del seguente tenore: «La risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessorietà dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo disponibili. L'importo parziale dovuto in relazione al/i Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i, sarà rimborsato secondo i tempi e le modalità di cui al punto precedente».

³⁵ 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.

³⁶ Il *Marketplace* non è contemplato da questa specifica tipologia di contratto-tipo per come inteso e predisposto.



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 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. Garanzia Legale di conformità e modalità di assistenza³⁷

10.1 A chi si applica

[OPZIONE A]³⁸

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]³⁹

La Garanzia Legale è riservata agli Acquirenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta⁴⁰.

[OPZIONE C] FACOLTATIVA (vedi nota)⁴¹

³⁷ 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».

³⁸ Scelta intesa come preferenziale ("*best practice*") nelle clausole che seguono.

³⁹ 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.

⁴⁰ Agli Acquirenti che hanno acquistato sul Sito e che non rivestano la qualità di "Consumatore" saranno comunque applicate la 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.

⁴¹ 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; - 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



10.2. Che cosa è il difetto di conformità

10.2.1. Si ha un difetto di conformità, quando il prodotto acquistato:

- a) non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal Venditore e non possiede le qualità del bene che il Venditore ha presentato all'Acquirente come campione o modello;
- c) non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che l'Acquirente può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità, nella etichettatura o nella scheda del prodotto;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dall'Acquirente e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al momento della conclusione del contratto.

10.2.2. Sono, quindi, esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'Acquirente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto e/o, a seconda dei casi, da quanto indicato all'interno della "Scheda Prodotto".

10.3. Quando si applica

10.3.1. 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.

10.3.2. 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.

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

10.3.4. 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 prodotto o con la natura del difetto di conformità.

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

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 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 convenzionale non pregiudica i diritti riconosciuti dalla garanzia legale di cui al punto del presente contratto e ha validità su tutto il territorio dello Spazio economico europeo».



10.4. Rimedi a disposizione dell'Acquirente

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

10.4.2. La richiesta dovrà essere fatta pervenire in forma scritta, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite posta elettronica certificata, 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 prodotto nonché il termine previsto per la restituzione o la sostituzione del prodotto difettoso.

10.4.3. 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 prodotto 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.

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

10.4.5. 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 prodotto 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.

10.5. Cosa fare in presenza di un difetto di conformità

10.5.1. Nel caso in cui un prodotto acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'Acquirente può contattare il Servizio Clienti ai recapiti indicati nel successivo punto 16.

10.5.2. Il Venditore darà tempestivo riscontro alla comunicazione del presunto difetto di conformità e indicherà all'Acquirente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il prodotto appartiene e/o del difetto denunciato.



11. Obblighi dell'Acquirente

11.1. L'Acquirente si impegna a pagare il prezzo del prodotto acquistato nei tempi e modi indicati dal contratto.

11.2. 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.

11.3. 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.

12. Diritto di recesso⁴²

12.1. L'Acquirente

[opzione A] che riveste la qualità di Consumatore

[opzione B] in ogni caso

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 14, entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario (c.d. "Periodo di Recesso").

12.2. 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, acquisisce il possesso fisico del 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, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo prodotto;

c) nel caso di un ordine relativo alla consegna di un prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, il giorno in cui l'Acquirente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Acquirente stesso, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

12.3. 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 ("Modulo Tipo di Recesso"); 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.

⁴² 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».



12.4. 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", si consiglia di 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 recesso⁴³.

12.5 Il "Modulo Tipo di Recesso" o la "Dichiarazione di Recesso" devono essere inviati al seguente indirizzo *customerservice@venditore.it/com*⁴⁴. L'Acquirente, in alternativa, può darne comunicazione al Venditore a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo

12.6. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso l'invio della comunicazione potrà validamente essere sostituito dalla restituzione del prodotto acquistato (si veda il successivo punto 14), purché nei medesimi termini. Farà fede fra le parti la data di consegna all'ufficio postale o allo spedizioniere.

12.7. 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.

13. Esclusione del diritto di recesso

13.1. 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 il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il Venditore non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso; b) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; c) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; d) la fornitura di prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna (ad esempio, prodotti cosmetici); e) la fornitura di prodotti che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;

⁴³ 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.

⁴⁴ Denominazione a titolo di esempio.



f) la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo 30 (trenta) giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal Venditore; g) la fornitura di registrazioni audio o video sigillate (ad esempio un DVD o un CD musicale) o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna⁴⁵; h) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni; i) contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica.

13.2. 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.

14. Restituzione del bene e tempi e modalità del rimborso

14.1. 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.

14.2. 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 di tali prodotti tramite un vettore specifico, unitamente alla indicazione di tale vettore. 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’Acquirente⁴⁶.

14.3. 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 consegna⁴⁷, 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.

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

⁴⁵ Si considera aperta la fornitura di registrazioni audio o video da cui sia stato rimosso il bollino SIAE.

⁴⁶ Salvo quanto diversamente disposto dal Venditore che ha la facoltà di farsi carico totalmente o parzialmente dei costi.

⁴⁷ 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).



14.5. 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 prima⁴⁸.

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

15. Cause di risoluzione

15.1. Le obbligazioni di cui al punto 11.1, 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 ai sensi 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.

15.2. 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, 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.

16. Comunicazioni e reclami

16.1. 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

16.2. 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.

⁴⁸ Art. 56, comma 3, Codice del consumo.



17. Modalità di archiviazione del contratto

17.1. 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.

18. Legge applicabile e rinvio

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

18.2. 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.

18.3. 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 ha la sua residenza abituale, in particolare in relazione al termine per la restituzione dei prodotti, 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.

18.4. 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 Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007⁴⁹, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, € 2.000,00 (euro duemila/00).

19. Composizione delle controversie

19.1 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.

19.2. Qualora l'Acquirente sia un Consumatore e nel caso in cui sussistano i presupposti di legge, è possibile ricorrere anche agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie di cui all'art. 141-ter e 141-decies del Codice del consumo⁵⁰.

19.3. 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>.

⁴⁹ Il testo del Regolamento è reperibile sul sito www.eur-lex.europa.eu

⁵⁰ 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.



19.4. 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.

20. Diritti di proprietà intellettuale

20.1. 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.

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

- a) visualizzare il sito *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.

20.3. Il Venditore garantisce l'autenticità di tutti i prodotti offerti in vendita sul Sito.

20.4. 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.



21. Modifica e aggiornamento

21.1. 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 Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito.

⁵¹ ACCETTO LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

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), 11. (Obblighi dell'Acquirente), 14 (Restituzione del bene e tempi e modalità del rimborso), 15. (Cause di risoluzione), 19. (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.

⁵² DICHIARO DI AVER LETTO E APPROVATO LE CLAUSOLE SOPRA INDICATE

⁵¹ C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line.

⁵² 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 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"⁵³ 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.

⁵³ 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/trasmissione 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 definitivo 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.