



## CONTRATTO-TIPO<sup>1</sup> PER LA FORNITURA *ONLINE* DI SERVIZI<sup>2</sup>

### 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 Fornitore

I servizi oggetto delle presenti condizioni generali sono posti in vendita da  
....., titolare del sito *www.fornitore.it/com*<sup>3</sup> e avente sede/filiale in  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Il presente 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, è destinato all'Acquirente anche "non-consumatore", da intendersi comunque quale "utilizzatore finale", con facoltà per il Fornitore di estendere a quest'ultimo le tutele normativamente previste per il Consumatore.

Il presente contratto tipo è stato congegnato per i rapporti commerciali sorti nel territorio nazionale (fornitore 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).

<sup>2</sup> Le presenti condizioni generali non si applicano, ai sensi dell'art. 47 Codice del Consumo in particolare ai contratti: «a) per i servizi sociali, compresi gli alloggi popolari, l'assistenza all'infanzia e il sostegno alle famiglie e alle persone temporaneamente o permanentemente in stato di bisogno, ivi compresa l'assistenza a lungo termine; b) di assistenza sanitaria, per i servizi prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, ivi compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici, sia essa fornita o meno attraverso le strutture di assistenza sanitaria; c) di attività di azzardo che implicano una posta di valore pecuniario in giochi di fortuna, comprese le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse; d) di servizi finanziari; [...] g) che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente i contratti del turismo organizzato, di cui al Capo I del Titolo VI dell'Allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79; h) che rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina concernente la tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio, di cui agli articoli da 69 a 81 bis del presente Codice; i) stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore concluda il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica; l) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore; m) di servizi di trasporto passeggeri [...]; o) conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore».

<sup>3</sup> Denominazione a titolo di esempio.



..... (.....), 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 “Fornitore”.

## **Premesse**

Le c.d. “Condizioni di vendita” di cui al presente Contratto indicano i termini, in un linguaggio chiaro e di facile comprensione, e le condizioni da applicarsi all’acquisto di servizi attraverso il sito del Fornitore, 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*.

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>4</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 servizi tra Fornitore e Acquirente, come sopra identificati. Nessun’altra condizione o nessun altro termine potrà applicarsi.

Il Fornitore 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 Sito<sup>5</sup>.

Le Condizioni di vendita sono pubblicate sul sito [www.fornitore.it/com](http://www.fornitore.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 Fornitore.

## **1. Definizioni**

1.1. Con l’espressione “**Contratto per la fornitura *online* di servizi**”, si intende il contratto di compravendita di servizi stipulato tra il Fornitore e l’Acquirente nell’ambito di un sistema di vendita a distanza tramite strumenti telematici, organizzato dal Fornitore.

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

<sup>4</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>5</sup> Clausola opzionale: «Le Condizioni di vendita non regolano la fornitura di servizi da parte di soggetti diversi dal Fornitore che siano presenti su [www.fornitore.it/com](http://www.fornitore.it/com) tramite *link*, *banner* o altri collegamenti ipertestuali.».



1.3. Con l'espressione "**Fornitore**" si intende il soggetto, sopra individuato, persona fisica o giuridica, che agisce nel quadro dell'attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e offre i servizi 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 Fornitore e dell'Acquirente, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti.

1.7. Con l'espressione "**Servizio**" si intende l'impegno a svolgere una qualsiasi prestazione in favore e/o per conto dell'Acquirente e che non si traduca nell'acquisto, fornitura o realizzazione di beni materiali. La fornitura di eventuali beni strumentali alla prestazione del servizio stesso non ne modifica la natura, ai fini del presente contratto.

1.8. Con l'espressione "**Sito**" ci si riferisce alla pagina web [www.fornitore.it/com](http://www.fornitore.it/com)<sup>6</sup>.

## 2. Oggetto del contratto

2.1. Con il presente contratto, rispettivamente, il Fornitore vende e l'Acquirente acquista a distanza tramite strumenti telematici i servizi ..... indicati e offerti in vendita sul sito [www.fornitore.it/com](http://www.fornitore.it/com).

2.2 I servizi di cui al punto precedente sono illustrati nella pagina web [www.fornitore.it/com/catalogo](http://www.fornitore.it/com/catalogo)<sup>7</sup>.

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

3.1. La creazione di un *account* sul sito [www.fornitore.it/com](http://www.fornitore.it/com) è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e accettazione dei "Termini di uso del sito"<sup>8</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>9</sup>, tramite registrazione all'APP.

3.2. Nel caso in cui l'Utente abbia già effettuato la registrazione alla APP ed abbia, quindi, già creato un *account* personale, l'Utente potrà accedere ai servizi offerti dal Sito e, in particolare, acquistare servizi tramite il Sito, inserendo nel *form* di *login* le credenziali di autenticazione

---

<sup>6</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>7</sup> Denominazione a titolo di esempio.

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

<sup>9</sup> Denominazione a titolo di esempio.



dell'*account* già in suo possesso<sup>10</sup>.

3.3. Per creare un *account* mediante registrazione al Sito l'Utente deve compilare un apposito modulo, che indicherà l'inserimento di dati obbligatori e, eventualmente, facoltativi, inserendo<sup>11</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 servizi offerti sul Sito<sup>12</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 Fornitore, 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 del servizio tramite il sito del Fornitore, 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"<sup>13</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 Fornitore 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 Fornitore 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 Fornitore, 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.

---

<sup>10</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>11</sup> A titolo di esempio.

<sup>12</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>13</sup> Denominazione a titolo di esempio c.d. "Whish list".



3.8. Il Fornitore si riserva la possibilità di rifiutare, a propria esclusiva discrezione, l'iscrizione di un Utente al Sito.

3.9 Il Fornitore si riserva la possibilità di non accettare ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità di servizi 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 Fornitore e l'Acquirente si conclude esclusivamente attraverso la rete Internet mediante l'accesso dell'Acquirente all'indirizzo *www.fornitore.it/com*, ove, seguendo le procedure indicate, l'Acquirente arriverà a formalizzare la proposta per l'acquisto dei servizi indicati nel punto 2.

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"<sup>14</sup> 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 13.

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 servizi 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.fornitore.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 servizio, il prezzo del/i servizio/i acquistato/i, gli eventuali ulteriori oneri accessori e costi aggiuntivi, le modalità e i termini di pagamento, il luogo e

---

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



i tempi previsti per la prestazione del servizio, l'invito a leggere attentamente le presenti Condizioni di vendita e le "Istruzioni Tipo"<sup>15</sup> sul Recesso.

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

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

4.5. L'ordine sarà archiviato nella banca dati del Fornitore 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" del Sito.

4.6. Il Fornitore comunicherà all'Acquirente l'eventuale impossibilità di accettare gli ordini ricevuti entro 24 (ventiquattro)<sup>18</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 Fornitore 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 Fornitore della e-mail di cui al punto precedente<sup>19</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 Fornitore entro 24 (ventiquattro)<sup>20</sup> 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 al Fornitore saranno a carico dell'Acquirente.

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

## 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 Fornitore

---

<sup>15</sup> Denominazione a titolo di esempio.

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

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

<sup>18</sup> Termine indicativo.

<sup>19</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>20</sup> Termine indicativo.



protetta da sistema di cifratura. Il Fornitore 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 Fornitore 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 servizio/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 cancellata<sup>21</sup>.

5.5. Il Fornitore emetterà la ricevuta di acquisto del/i servizio/i, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine entro 48 (quarantotto) 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).

## 6. Tempi e modalità di esecuzione

6.1. Il Fornitore provvederà a prestare il servizio all'Acquirente, con le modalità scelte dall'Acquirente o indicate sul sito web al momento dell'offerta del servizio, così come confermate nella e-mail di cui al punto 4.7.

6.2. Le modalità, i tempi di esecuzione e i costi del/i servizio/i sono chiaramente indicati e ben evidenziati accedendo all'area del Sito "I miei ordini".

6.3. La prestazione del servizio avrà inizio nel termine indicato sul proprio sito web dal Fornitore e, comunque, non oltre ..... (.....) giorni lavorativi dall'invio della conferma dell'ordine stesso. Nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di prestare il servizio nemmeno entro detto termine ne verrà dato tempestivo avviso tramite e-mail all'Acquirente<sup>22</sup>, con l'indicazione di quando il Fornitore prevede di poter dare inizio alla prestazione o le ragioni che rendono la prestazione stessa definitivamente impossibile. Qualora l'Acquirente non intenda accettare il nuovo termine o la prestazione sia divenuta impossibile, potrà chiedere il rimborso secondo i modi e i termini di cui al precedente punto 5.2.

6.4. Il contratto avrà la durata indicata nell'offerta e cesserà automaticamente allo scadere del termine, salvo che l'Acquirente abbia manifestato al Fornitore, per iscritto, almeno ..... (.....) giorni prima di detta scadenza, l'intenzione di rinnovare il contratto<sup>23</sup>. In tal caso il contratto avrà eguale durata e cesserà alle medesime condizioni. Qualora non sia indicata la durata, ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento senza obbligo di fornire motivazioni, previo preavviso da darsi, per iscritto, almeno ..... (.....) giorni prima. Si applicano, in tal caso, le disposizioni previste per l'ipotesi del recesso di cui al punto 13 per le restituzioni e i rimborsi.

<sup>21</sup> Potrebbe essere opportuno prevedere un obbligo di comunicazione al cliente in caso di vendita cancellata.

<sup>22</sup> Non è esclusa l'introduzione di un tempo entro il quale dare l'avviso.

<sup>23</sup> Si segnala che art. 51 comma 4 che rinvia all'art. 49 lett. q) consente di inserire l'opzione del rinnovo automatico.



## 7. Informazioni sui Servizi e sui Prezzi

7.1. Ciascun servizio offerto sul Sito è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche (c.d. “Scheda Servizio”).

7.2. Le eventuali immagini fotografiche in formato digitale a corredo della descrizione del servizio offerto hanno solo scopo illustrativo. L’immagine ha il solo scopo di presentare il servizio per la vendita e, a questo fine è rappresentativa delle sue caratteristiche.

7.3. Tutti i prezzi di vendita dei servizi presentati e indicati all’interno del sito internet [www.fornitore.it.com/catalogo](http://www.fornitore.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. Gli eventuali costi di utilizzazione delle Tecniche di comunicazione a distanza impiegate per la prestazione del servizio, che siano sottoposte a tariffa diversa e/o superiore a quelle ordinariamente praticate per le medesime attività, se 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 servizi offerti al pubblico hanno validità fino alla data indicata nel catalogo.

7.7. Qualora il Fornitore si trovi nella necessità inderogabile di modificare le condizioni di prestazioni del servizio o il prezzo dopo l’inizio della prestazione stessa, dovrà darne congruo preavviso all’Acquirente, il quale potrà liberamente scegliere se proseguire nel contratto alle nuove condizioni o recedere, senza costi aggiuntivi o penalità alcuna. La scelta dovrà essere comunicata per iscritto al Fornitore entro i successivi ..... (.....) giorni. Si applicano in tal caso le disposizioni previste dal punto 15 per il rimborso e le restituzioni.

## 8. Disponibilità del servizio

8.1. Il Fornitore assicura tramite il sistema telematico utilizzato l’elaborazione ed evasione degli ordini senza ritardo<sup>24</sup>.

8.2 La disponibilità dei servizi è indicata [in tempo reale]<sup>25</sup> nella “Scheda Servizio” nella quale è anche indicato se gli stessi sono eventualmente esauriti o comunque non immediatamente disponibili.

8.3 Qualora la richiesta di prestazione del servizio dovesse superare le effettive capacità/possibilità

---

<sup>24</sup> È possibile indicare un arco temporale di elaborazione ed evasione dell’ordine con conseguente impegno del Fornitore a rispettarlo.

<sup>25</sup> Scelta consigliata; *best practice*. La disponibilità dei servizi 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 servizi potrebbero essere limitati e 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 servizio che in realtà non è disponibile.



del Fornitore, questi, tramite e-mail, renderà noto all'Acquirente se il servizio sia sospeso, divenuto definitivamente non disponibile, ovvero quali siano i tempi di attesa per ottenere la prestazione del servizio stesso, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno<sup>26</sup>, con l'applicazione in quest'ultimo caso di quanto previsto dal successivo punto 8.6.

8.4 Il sistema informatico del Fornitore 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 Servizi (c.d. "Ordine Multiplo"), qualora l'indisponibilità riguardi solo taluni dei servizi oggetto dell'Ordine Multiplo, il Fornitore avviserà immediatamente l'Acquirente tramite e-mail e quest'ultimo sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al/ai servizio/i non disponibili (o divenuti non disponibili).

8.6 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 Fornitore 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-mail<sup>27</sup>.

## **9. Responsabilità del Fornitore**

9.1. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a sopravvenuta causa di forza maggiore, nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto ovvero si venga a trovare nella condizione di non poter prestare il servizio in tutto o in parte come promesso.

9.2. Il Fornitore 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 controllo.

9.3. Il Fornitore 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 Fornitore 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 servizi 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

---

<sup>26</sup> Ove previsto si può permettere all'Acquirente di accettare una dilazione dei termini di messa a disposizione del servizio, oppure qualora ciò non sia possibile, si può permettere all'Acquirente di accettare un servizio diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione.

<sup>27</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.



pagamento qualora dimostri di aver eseguito il pagamento nei tempi e modi indicati dal Fornitore.

## **10. Garanzie e modalità di assistenza**

10.1. Il Fornitore risponde, al di fuori di quanto previsto dal precedente punto 9, unicamente della interruzione, sospensione o non conformità del servizio prestato rispetto alle caratteristiche illustrate al momento della proposta sul sito web.

10.2. Ai fini di quanto previsto nei successivi punti 10.3, 10.4, 10.5 e 10.6, l'Acquirente è tenuto a denunciare al venditore l'interruzione, la sospensione o il difetto di conformità entro il termine di ..... (.....) giorni dalla data in cui l'evento è stato conosciuto dall'Acquirente. La denuncia non è necessaria se il Fornitore ha riconosciuto l'esistenza del problema. L'Acquirente conserva, in ogni caso, il diritto di chiedere la risoluzione del contratto e di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti, purché abbia denunciato il vizio entro i termini di legge.

10.3. Qualora la sospensione, interruzione o non conformità del servizio prestato sussista, l'Acquirente potrà chiedere, alternativamente e senza spese, alle condizioni di seguito indicate, il ripristino del servizio acquistato o la prestazione di servizio equivalente, una riduzione del prezzo di acquisto o la risoluzione del presente contratto, a meno che la richiesta non risulti oggettivamente impossibile da soddisfare ovvero risulti per il Fornitore eccessivamente onerosa in rapporto al valore del servizio prestato.

10.4. La richiesta dovrà essere fatta pervenire in forma scritta, telematicamente all'indirizzo e-mail o di posta elettronica certificata ..... oppure a mezzo Raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo piazza/via ....., n. ...., ..... (.....), cap ....., al Fornitore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla richiesta, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo. Nella stessa comunicazione, ove il Fornitore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare le modalità e i tempi di ripristino del servizio o di attivazione del servizio equivalente ovvero la riduzione di prezzo praticata.

10.5. Qualora il ripristino del servizio o la sua sostituzione con altro equivalente siano impossibili o eccessivamente onerose, ovvero il Fornitore non abbia provveduto al ripristino o alla sostituzione del servizio con altro equivalente entro il termine di cui al punto precedente o, infine, la sostituzione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti all'Acquirente, questi potrà chiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo oppure, sussistendone tutti i presupposti di legge, la risoluzione del contratto. L'Acquirente dovrà in tal caso far pervenire la propria richiesta al Fornitore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla stessa, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo, entro ... (.....) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta o comunque compatibilmente con la natura e le caratteristiche del servizio richiesto.

10.6. Nella stessa comunicazione, ove il Fornitore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare la riduzione del prezzo proposta o le modalità previste per il rimborso del prezzo del servizio. Sarà in tali casi onere dell'Acquirente indicare le modalità per il riaccredito delle somme precedentemente pagate al Fornitore.



## 11. Obblighi dell'Acquirente

11.1. L'Acquirente si impegna a pagare il prezzo del servizio acquistato nei tempi e modi indicati dal contratto e a comunicare al Fornitore tutti i dati necessari a rendere possibile la corretta prestazione del servizio.

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. Obblighi del Fornitore

12.1. Fatto salvo quanto specificamente previsto a carico del Fornitore nei precedenti punti, da intendersi qui espressamente richiamati, lo stesso si impegna a prestare il servizio con la massima diligenza, buona fede e correttezza.

12.2. In nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione del servizio se l'inadempimento dell'Acquirente è di lieve entità<sup>28</sup>.

## 13. Diritto di recesso<sup>29</sup>

13.1. L'Acquirente

[opzione A] che riveste la qualità di Consumatore

[opzione B] in ogni caso<sup>30</sup>

ha il diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario (c.d. "Periodo di Recesso"), decorrente dal giorno della conclusione del presente contratto. È fatto salvo il diritto di ripensamento dell'Acquirente nei casi in cui abbia acconsentito all'esecuzione anticipata del contratto. In tali casi, l'Acquirente dovrà corrispondere al Fornitore una somma di importo proporzionale al servizio fornito fino al momento in cui è stato reso noto l'esercizio del diritto di ripensamento<sup>31</sup>.

13.2. Anche nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità (art. 52, lett. "c", Codice del Consumo), quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, i 14 (quattordici) giorni decorrono dal giorno della conclusione del contratto<sup>32</sup>.

13.3. Per esercitare il diritto di recesso, l'Acquirente deve informare il Fornitore, prima della

---

<sup>28</sup> È facoltà del Fornitore procedere a dettagliare i limiti entro i quali considerare l'inadempimento di lieve entità, tenendo conto del servizio reso, secondo le migliori *best practices* presenti sul mercato.

<sup>29</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>30</sup> Scelta intesa come preferenziale, come *best practice* del Fornitore di estendere il diritto riconosciuto del Codice del Consumo anche ad Acquirente che non si identifichi come "Consumatore".

<sup>31</sup> Artt. 50, comma 3, 51, comma 8 e 57, comma 3, Codice del Consumo.

<sup>32</sup> Quale *best practice* si richiama il codice di condotta commerciale dell'AEEGSI per la vendita di energia ai clienti finali [https://www.autorita.energia.it/allegati/docs/10/104-10arg\\_cococomm\\_new.pdf](https://www.autorita.energia.it/allegati/docs/10/104-10arg_cococomm_new.pdf)



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.

13.4. 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 servizio/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 Fornitore il proprio recesso<sup>33</sup>.

13.5 Il “Modulo Tipo di Recesso” o la “Dichiarazione di Recesso” devono essere inviati al seguente indirizzo *customerservice@fornitore.it/com*<sup>34</sup>. L’Acquirente, in alternativa, può darne comunicazione al Fornitore a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno all’indirizzo .....

13.6. 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) contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l’esecuzione è iniziata con l’accordo espresso dell’Acquirente e con l’accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del Fornitore; b) la fornitura di servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il Fornitore non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso; c) la fornitura di servizi chiaramente personalizzati; d) 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 Fornitore; e) i contratti in cui l’Acquirente ha specificamente richiesto una visita da parte del Fornitore ai fini dell’effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, vengono forniti servizi oltre a quelli specificamente richiesti dall’Acquirente o diversi da quelli necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari; f) la fornitura di alloggi per fini non

---

<sup>33</sup> Si ricorda l’importanza di tale clausola, tenuto conto che nel caso in cui il Fornitore 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 bene 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 Fornitore 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>34</sup> Denominazione a titolo di esempio.



residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di *catering* o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici; g) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso dell'Acquirente e con la sua accettazione consapevole del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

14.2. L'Acquirente non può esercitare il diritto di recesso per i contratti di acquisto di servizi di fornitura *online* di giornali, periodici e riviste. Il diritto di recesso, inoltre, non potrà essere esercitato nei confronti delle prestazioni che sono già state eseguite nonché in caso di scommesse e lotterie.

14.3. 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 Servizio" e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'Acquirente proceda alla trasmissione dell'ordine.

## **15. Rimborsi e spese**

15.1. Le sole spese dovute dall'Acquirente per l'esercizio del diritto di recesso a norma del presente punto e successivi sono le spese dirette di restituzione al Fornitore di eventuali beni strumentali forniti con il servizio<sup>35</sup>.

15.2. Il Fornitore rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dall'Acquirente, senza indebito ritardo e comunque entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è informato della decisione dell'Acquirente di recedere dal contratto. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Acquirente per la transazione iniziale, salvo che sia stato convenuto altrimenti e a condizione che l'Acquirente non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. È nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti dell'Acquirente delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

15.3. L'Acquirente non sostiene alcun costo: (a) per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il "Periodo di recesso" quando: 1) il Fornitore ha omesso di fornire informazioni sulla sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente a quanto stabilito dalla legge e dal presente articolo, nonché sul "Modulo Tipo di Recesso"; 2) l'Acquirente esercita il diritto di recesso dopo aver presentato richiesta che la prestazione iniziasse durante il "Periodo di recesso"; oppure b) per la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando: 1) l'Acquirente non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di 14 (quattordici) giorni; 2) l'Acquirente non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure 3) il Fornitore ha omesso di

---

<sup>35</sup> È facoltà del Fornitore disporre diversamente assumendo interamente o parzialmente i costi di restituzione.



fornire la conferma scritta o sul altro supporto durevole entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi prima dell'inizio di esecuzione del servizio.

## 16. Cause di risoluzione

16.1. 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 Fornitore in particolar modo ai sensi del punto 12 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 Fornitore 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 Fornitore 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 Fornitore, 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 Fornitore.

## 18. Modalità di archiviazione del contratto

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

## 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 e alle garanzie e 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 Generali 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>36</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.

20.2. 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 consumo.

20.3. 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>.

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 Fornitore 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 Fornitore. Il Fornitore 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:

---

<sup>36</sup> Il testo del Regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)



- a) visualizzare il sito *www.fornitore.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 marchio del Fornitore, così come l'insieme dei marchi figurativi e non figurativi e più in generale tutti gli altri marchi, illustrazioni, immagini e loghi presenti, che siano oggetto di registrazione o meno, sono e rimangono di proprietà esclusiva del Fornitore. 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 Fornitore sono assolutamente vietati. La presente clausola non è applicabile all'utilizzo privato dei servizi 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 Fornitore anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito.

<sup>37</sup> 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 di esecuzione), 9 (Responsabilità del Fornitore), 10 (Garanzie e modalità di assistenza), 11 (Obblighi dell'Acquirente), 14 (Esclusione del diritto di recesso), 15 (Rimborsi e spese), 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.

<sup>38</sup> DICHIARO DI AVER LETTO E APPROVATO LE CLAUSOLE SOPRA INDICATE

---

<sup>37</sup> C.d. tasto virtuale (*check and point*) di accettazione e trasmissione della comunicazione on line

<sup>38</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 FORNITORE E ACQUIRENTE**

### *Obblighi informativi*

Il Fornitore 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 Fornitore conferma all'Acquirente il ricevimento dell'ordine, tramite posta elettronica o altro mezzo proposto dal Fornitore 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) eventuali costi e oneri accessori a carico dell'Acquirente e) modalità e termini di pagamento; f) il luogo e i tempi previsti per la prestazione del servizio; g) l'invito a leggere attentamente le Condizioni generali di contratto.

Quando sussiste il diritto di recesso, il Fornitore indica modalità e tempi per l'esercizio del diritto e invita a leggere attentamente le "Istruzioni Tipo"<sup>39</sup> sul recesso e il "Modulo Tipo"<sup>40</sup> di recesso.

### *Modalità di fornitura del servizio.*

La fornitura viene effettuata secondo le modalità indicate dall'Acquirente tra quelle offerte dal Fornitore.

La fornitura di servizi avviene prevalentemente *online* o tramite la rete.

### *Stato dell'ordine.*

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

### *Modalità di pagamento.*

Il Fornitore specifica quali sono i mezzi e le modalità di pagamento accettati e se si tratta di un pagamento anticipato rispetto alla fornitura del servizio.

---

<sup>39</sup> Denominazione a titolo di esempio.

<sup>40</sup> Denominazione a titolo di esempio.



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 Fornitore 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 Fornitore evidenzia, con apposita simbologia, la sicurezza della connessione.

#### *Limitazioni del servizio.*

Il Fornitore specifica preventivamente le eventuali limitazioni del servizio.

#### *Assistenza.*

Il Fornitore 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 Fornitore 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 Fornitore 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/servizi "desiderati" rispetto ai quali ha intenzione di procedere all'acquisto.