

Contratto-tipo per la fornitura on line di servizi

L'Acquirente dichiara espressamente di compiere l'acquisto per fini estranei all'attività imprenditoriale o professionale esercitata.

Identificazione del Fornitore

I servizi oggetto delle presenti condizioni generali sono posti in vendita dalla..... con sede/filiale in....., piazza/via n....., iscritta presso la Camera di Commercio dial n.del Registro delle imprese, CF n.partita IVA n..... di seguito indicata come "Fornitore".

1. Definizioni

1.1. Con l'espressione "contratto di vendita on line", s'intende il contratto di compravendita relativo ai servizi prestati dal Fornitore, sia tramite tecniche di comunicazione a distanza sia senza l'ausilio di queste, stipulato tra il Fornitore stesso 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 consumatore persona fisica che compie l'acquisto, di cui al presente contratto, per scopi non riferibili all'attività commerciale o professionale eventualmente svolta.

1.3. Con l'espressione "Fornitore" si intendono il soggetto indicato in epigrafe ovvero il soggetto prestatore dei servizi di informazione.

1.4. Con l'espressione "tecniche di comunicazione a distanza" si intende qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti.

1.5. 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 allo stesso. La fornitura di eventuali beni strumentali alla prestazione del servizio stesso non ne modifica la natura, ai fini del presente contratto.

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.com*.

2.2. I servizi di cui al punto precedente sono illustrati nella pagina web *www.denominazionechefornitore.com/catalogo*.

3. Modalità di stipulazione del contratto

3.1. Il contratto tra il Fornitore e l'Acquirente si conclude esclusivamente mediante l'accesso dell'Acquirente all'indirizzo *www.denominazionechefornitore.com*, ove, seguendo le procedure indicate, l'Acquirente arriverà a formalizzare la proposta per l'acquisto dei servizi di cui al punto 2.1 del precedente articolo.

4. Conclusione ed efficacia del contratto

4.1. Il contratto di acquisto si conclude mediante l'esatta compilazione del modulo di richiesta ed il consenso all'acquisto manifestato tramite l'adesione inviata on line ovvero con la compilazione del form/modulo allegato al catalogo elettronico on line all'indirizzo *www.denominazionechefornitore.com/ordini* e il successivo invio 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, il prezzo del servizio acquistato, gli eventuali ulteriori oneri accessori, le modalità e i termini di pagamento, i tempi per la prestazione del servizio e l'esistenza del diritto di recesso nonché il consenso al trattamento dei dati personali.

4.2. Nel momento in cui il Fornitore riceve dall'Acquirente l'ordinazione provvede all'invio di una e-mail di

conferma oppure alla visualizzazione di una pagina web di conferma e riepilogo dell'ordine, stampabile, nella quale siano anche riportati i dati richiamati nel punto precedente.

4.3. Il contratto non si considera efficace fra le parti in difetto di quanto indicato al punto precedente.

5. Modalità di pagamento e rimborso

5.1. Ogni pagamento da parte dell'Acquirente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nell'apposita pagina web dal Fornitore.

5.2. Ogni eventuale rimborso all'Acquirente verrà accreditato mediante una delle modalità proposte dal Fornitore e scelta dall'Acquirente, in modo tempestivo e, in caso di esercizio del diritto di recesso, così come disciplinato dalla clausola 13 del presente contratto, al massimo entro 30 giorni dalla data in cui il Fornitore è venuto a conoscenza del recesso stesso.

5.3. Tutte le comunicazioni relative ai pagamenti avvengono su una apposita linea del Fornitore protetta da sistema di cifratura. Il Fornitore garantisce la memorizzazione di queste informazioni con un ulteriore livello di cifratura di sicurezza e in ossequio a quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di tutela dei dati personali.

6. Tempi e modalità di esecuzione

6.1. Il Fornitore provvederà a prestare il servizio all'Acquirente, con le modalità da questi scelte o indicate sul sito web al momento dell'offerta dello stesso, così come confermate nella e-mail di cui al punto 4.2.

6.2. La prestazione del servizio avrà inizio nel termine indicato sul proprio sito web dal Fornitore all'indirizzo e, comunque, non oltre i 30 (trenta) 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, 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.

6.3. 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, almenogiorni prima di detta scadenza, l'intenzione di rinnovare il contratto. 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 30 (trenta) 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.

7. Prezzi

7.1. L'offerta dei servizi proposti e illustrati all'interno del sito web *www.fornitore.com*, con i relativi prezzi, e le presenti condizioni generali di contratto costituiscono a ogni effetto offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

7.2. I prezzi dei servizi, di cui al punto precedente, sono comprensivi di IVA e di ogni eventuale altra imposta. 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.

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

7.4. 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 10 giorni. Si applicano in tal caso le disposizioni previste dal punto 13 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. A tale scopo indica in tempo reale, nel proprio catalogo elettronico, ove necessario e/o possibile, i tempi e le modalità di fornitura del servizio.

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

8.3. Il sistema informatico del Fornitore conferma nel più breve tempo possibile l'avvenuta registrazione dell'ordine inoltrando all'utente una conferma per e-mail, ai sensi del punto 4.2.

9. Limitazioni di responsabilità

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 controllo proprio o di suoi sub-fornitori.

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, avendo l'Acquirente diritto soltanto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

9.4. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per l'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.

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 numeri 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 di¹ 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, a mezzo Raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite posta elettronica certificata, al Fornitore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla richiesta, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento. 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 7 giorni lavorativi dal ricevimento.

10.6. Nella stessa comunicazione, ove il Fornitore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare

¹ Si suggerisce un termine congruo, ad es. 20 giorni

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 on line, a provvedere alla stampa e alla conservazione del presente contratto.

11.3. In nessun caso l'Acquirente potrà essere ritenuto responsabile per ritardi o disguidi nel pagamento qualora dimostri di aver eseguito il pagamento stesso nei tempi e modi indicati dal Fornitore.

11.4. Le informazioni contenute in questo contratto sono state, peraltro, già 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.

13. Diritto di recesso

13.1. L'Acquirente ha in ogni caso il diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni lavorativi, decorrente dal giorno della conclusione del presente contratto. Il diritto di recesso viene meno qualora l'Acquirente abbia accettato che il Fornitore dia inizio immediato alla prestazione del servizio o, comunque, prima che siano decorsi 14 giorni dalla conclusione del contratto.

13.2. Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione di cui agli artt.52, comma 1, lettere f) e g) e 53 del Codice del Consumo, il termine per l'esercizio del diritto di recesso, ove questo è previsto, diviene, rispettivamente, di 60 (sessanta) e di 90 (novanta) giorni e decorre dal giorno della conclusione del contratto.

13.3. Nel caso l'Acquirente decida di avvalersi del diritto di recesso, deve darne comunicazione al venditore a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo ovvero a mezzo fax al numeroo tramite posta elettronica all'e-mail @..... ,purché tali comunicazioni siano confermate dall'invio di raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo entro le 48 (quarantotto) ore successive (farà fede fra le parti la data di consegna all'ufficio postale come risultante dai relativi timbri apposti sulle ricevute) o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail

13.4. Per avere diritto al rimborso pieno del prezzo pagato, l'Acquirente dovrà avere cessato dall'utilizzo del servizio dal momento stesso in cui ha espresso la volontà di avvalersi del diritto di recesso e dovrà restituire gli eventuali beni strumentali al servizio stesso, eventualmente ricevuti, integri e, comunque, in normale stato di conservazione.

13.5. L'Acquirente non può esercitare tale diritto di recesso per i contratti di acquisto di servizi di fornitura on line di giornali, periodici e riviste, nonché di servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare. 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.

13.6. Le sole spese dovute dal consumatore per l'esercizio del diritto di recesso a norma del presente articolo sono le spese dirette di restituzione di eventuali beni strumentali forniti con il servizio, al Fornitore, salvo che il Fornitore non accetti di accollarsele.

13.7. Il Fornitore provvederà gratuitamente al rimborso dell'intero importo versato dall'Acquirente entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

13.8. Con la ricezione della comunicazione con la quale l'Acquirente comunica l'esercizio del diritto di recesso, le parti del presente contratto sono sciolte dai reciproci obblighi, fatto salvo quanto previsto ai precedenti punti del presente articolo.

14. Cause di risoluzione

14.1. 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 all'art. 5.1, e altresì l'esatto adempimento degli obblighi assunti dal Fornitore al punto 6, 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. Tutela della riservatezza e trattamento dei dati dell'Acquirente

15.1. Il Fornitore tutela la privacy dei propri clienti e garantisce che il trattamento dei dati è conforme a quanto previsto dalla normativa sulla privacy di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196².

15.2. I dati personali anagrafici e fiscali acquisiti direttamente e/o tramite terzi dal Fornitore....., titolare del trattamento, vengono raccolti e trattati in forma cartacea, informatica, telematica, in relazione alle modalità di trattamento con la finalità di registrare l'ordine ed attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni, oltre all'adempimento degli eventuali obblighi di legge, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto (art. 24, comma 1, lett. b, d.lgs. 196/2003)³.

15.3. Il Fornitore si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dall'Acquirente e di non rivelarle a persone non autorizzate, né a usarle per scopi diversi da quelli per i quali sono stati raccolti o a trasmetterli a terze parti. Tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'autorità giudiziaria ovvero di altre autorità per legge autorizzate.

15.4. I dati personali saranno comunicati, previa sottoscrizione di un impegno di riservatezza dei dati stessi, solo a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato e comunicati esclusivamente nell'ambito di tale finalità.

15.5. L'Acquirente gode dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003, e cioè del diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha inoltre il diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - i) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - ii) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

15.6. La comunicazione dei propri dati personali da parte dell'Acquirente è condizione necessaria per la corretta e tempestiva esecuzione del presente contratto. In difetto, non potrà essere dato corso alla domanda dell'Acquirente stesso.

15.7. In ogni caso, i dati acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. La loro rimozione avverrà comunque in maniera sicura.

15.8. Titolare della raccolta e del trattamento dei dati personali, è il Fornitore, al quale l'acquirente potrà indirizzare presso la sede aziendale, ogni richiesta⁴.

² Provvedimento generale del Garante per la protezione dei dati personali *Semplificazioni di taluni adempimenti in ambito pubblico e privato rispetto a trattamenti per finalità amministrative e contabili* del 19 giugno 2008, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 1° luglio 2008, n. 152.

³ Provvedimento generale del Garante per la protezione dei dati personali *Guida pratica di misure di semplificazione per le piccole e medie imprese* del 24 maggio 2007, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 21 giugno 2007, n. 142.

⁴ «Salvo che non sia stato nominato dal Fornitore un responsabile nella persona del Sig.».

15.9. Tutto quanto dovesse pervenire all'indirizzo di posta (anche elettronica) del Fornitore (richieste, suggerimenti, idee, informazioni, materiali ecc.) non sarà considerato informazione o dato di natura confidenziale, non dovrà violare diritti altrui e dovrà contenere informazioni valide, non lesive di diritti altrui e veritiere, in ogni caso non potrà essere attribuita al Fornitore responsabilità alcuna sul contenuto dei messaggi stessi.

16. Modalità di archiviazione del contratto

16.1. 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.

17. Comunicazioni e reclami

17.1. Le comunicazioni scritte dirette al Fornitore e gli eventuali reclami saranno ritenuti validi unicamente ove inviati al seguente indirizzo....., oppure trasmessi via fax al numero..... ovvero inviati tramite e-mail al seguente indirizzo.....@..... . 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. Composizione delle controversie

18.1. 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 dalla stessa adottato.

18.2. Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lettera u) del cod. cons.

19. Cedibilità

19.1. Il presente contratto non è cedibile se non con l'espresso, preventivo consenso scritto della parte ceduta. La cessione avvenuta senza l'osservanza di quanto prescritto nel presente punto resterà a ogni effetto inefficace fra le parti.

20. Legge applicabile e rinvio

20.1. Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

20.2. 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.

20.3. Ai sensi dell'art. 60 del cod. cons., viene qui espressamente richiamata la disciplina contenuta nella Parte III, Titolo III, Capo I del cod. cons.

Clausola finale

Il presente contratto abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le parti e concernente l'oggetto di questo contratto.

A - NON ACCETTO LE CONDIZIONI SOPRA INDICATE

B - ACCETTO LE CONDIZIONI SOPRA INDICATE