

# Condizioni Generali di Vendita applicabili nei rapporti tra il Venditore e gli Utenti

## 1. Oggetto

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Vendita ("**Condizioni Generali di Vendita Marketplace**" o "**CGVM**") disciplinano l'offerta e la vendita, tramite la piattaforma MARKETPLACE (il "**Marketplace**") di titolarità di LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l. ("**LAFIBS**") ed accessibile *online* per mezzo del sito [www.ibs.it](http://www.ibs.it) (il "**Sito**"), da parte di LIBRERIE FELTRINELLI SRL ("**Venditore**") dei prodotti e/o servizi specificamente indicati su Marketplace come "venduti e spediti" o "venduti" dal Venditore (i "**Prodotti**"). LAFIBS è mero fornitore e gestore tecnico del Marketplace, quindi non è parte del contratto di vendita tra l'utente e il Venditore all'interno del Marketplace. Sul sito gli utenti possono acquistare sia prodotti LAFIBS, cui si applicano le Condizioni Generali Vendita di LAFIBS, le quali sono messe a disposizione dell'utente nella sezione "Condizioni Generali di Vendita" presente nel *footer* di ogni pagina del Sito, che i prodotti dei venditori, cui si applicano le loro Condizioni Generali di Vendita Marketplace.

**1.2** L'offerta e la vendita dei Prodotti sul Marketplace costituisce un contratto a distanza disciplinato dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**"), in particolare artt. 45 e ss., e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

**1.3** Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutti i contratti conclusi dal Venditore tramite il Marketplace e non si applicano alla vendita di prodotti sul Marketplace da parte di venditori terzi diversi dal Venditore. Le presenti CGVM sono messe a disposizione dell'utente nella pagina del Marketplace che contiene gli estremi identificativi del Venditore, accessibile cliccando sul nome del Venditore presente nella Scheda Prodotto, nella sezione "Note Legali" presente in ogni pagina dei Prodotti, nonché in ogni fase del procedimento di acquisto ("**Pagina Venditore**"). Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sulla pagina personale del Venditore. Gli utenti sono pertanto tenuti ad accedere a tale pagina e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto dal Venditore, la versione più aggiornata delle presenti Condizioni Generali di Vendita Marketplace, che si consiglia di salvare e stampare.

**1.4** Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto di un Prodotto e sono disponibili in lingua italiana.

**1.5.** Resta comunque inteso che, prima dell'acquisto, l'utente deve dare conferma della lettura delle presenti CGVM, le quali possono essere liberamente memorizzate e riprodotte anche durante la procedura di acquisto.

**1.6** Salvo che la legge o le presenti Condizioni Generali di Vendita non dispongano altrimenti, il sistema di messaggistica della piattaforma del Marketplace costituisce l'unico mezzo attraverso cui avvengono tutte le comunicazioni tra il Venditore e l'utente relative all'acquisto dei Prodotti.

## 2. Utenti che acquistano sul Marketplace

**2.1** L'acquisto dei Prodotti sul Marketplace avviene previa registrazione al Sito, ai sensi del successivo art. 3, ed è consentito sia a utenti che rivestano la qualità di consumatori, sia a utenti che non rivestano tale qualità. Alle persone fisiche l'acquisto è consentito solo a condizione che esse abbiano compiuto gli anni diciotto.

**2.2** Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, qui da intendersi ritrascritto, si ricorda che rivestono la qualità di consumatori le persone fisiche che, in relazione all'acquisto dei Prodotti, agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale eventualmente svolta.

### 3. Registrazione al Marketplace

**3.1** Gli acquisti sul Marketplace sono consentiti previa creazione di un account IBS attraverso la registrazione sul Sito.

**3.2** La creazione di un Account IBS è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e l'accettazione delle Condizioni Generali d'uso del Sito IBS (disponibili online tramite l'apposito link collocato nel *footer* del Sito IBS) ovvero, nel caso in cui l'utente abbia scaricato l'applicazione per dispositivi mobili denominata "APPIBS" ("**APP IBS**" o "**APP**"), descritta nella sezione B delle CGV di LAFIBS (disponibili all'indirizzo <https://www.ibs.it/assets/2021/11/20211104052532-condizioni-general-di-vendita-ibsv-lafibs2102-11-2021-def-.pdf>), tramite registrazione all'APP. Per creare un Account IBS mediante registrazione al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, che indicherà dati obbligatori e facoltativi, inserendo nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, un indirizzo e-mail e una password, e cliccare sul tasto "Registrati".

**3.3** La creazione di un Account IBS consente all'utente che abbia intenzione di procedere all'acquisto di Prodotti o servizi ovvero di Contenuti Digitali tramite il Sito IBS, di svolgere direttamente attraverso il Sito, tra l'altro, le seguenti attività:

- a. salvataggio e modifica dei propri dati personali;
- b. accesso a tutte le informazioni relative agli ordini e ai resi;
- c. verifica dello stato dell'ordine;
- d. gestione dei propri dati personali e aggiornamento in qualsiasi momento;
- e. fruizione dei servizi dedicati che potranno essere di volta in volta attivati;
- f. modifica del consenso al trattamento dei propri dati personali per l'invio da parte di LAFIBS di newsletter tematiche, marketing e profilazione.

**3.4** Nel caso in cui l'utente abbia già effettuato la registrazione alla APP ed abbia, quindi, già creato un Account IBS, l'utente potrà accedere ai servizi offerti dal Sito e, in particolare, effettuare acquisti tramite il Sito o il Marketplace inserendo nel *form* di *log-in* le credenziali di autenticazione dell'Account IBS già in suo possesso.

**3.5** Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) devono essere conservate con estrema cura e possono essere utilizzate solo dall'utente. L'utente si impegna ad informare immediatamente LAFIBS, qualora sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle proprie credenziali.

**3.6** L'utente registrato garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito ed al Marketplace sono complete e veritiere e si impegna a tenere LAFIBS e il Venditore indenni e manlevati da qualsiasi danno e/o obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione a Marketplace ed al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

### 4. Conclusione del contratto per l'acquisto dei Prodotti

**4.1** Per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Marketplace, l'utente dovrà completare un ordine in formato elettronico e trasmetterlo al Venditore per via telematica tramite la piattaforma, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Marketplace. Prima di procedere alla trasmissione dell'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Marketplace, o modificare l'ordine.

**4.2** La pubblicazione dei prodotti e servizi esposti sul Sito non costituisce proposta contrattuale da parte del Venditore e/o di LAFIBS ma **invito ad offrire**. L'invio dell'ordine da parte dell'utente al Venditore, quindi, ha valore di **proposta** contrattuale d'acquisto.

**4.3** Inviando l'ordine, l'utente conferma la conoscenza ed integrale accettazione delle presenti

## Condizioni Generali di Vendita.

**4.4** Una volta trasmesso correttamente l'ordine, il sistema invierà all'utente una email automatica di riscontro, riepilogativa dell'ordine ricevuto, che non costituisce accettazione. Questa email include i) il riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, ii) le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del Prodotto acquistato, iii) l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi, iv) le informazioni sul diritto di recesso ed, in particolare, in calce all'email anzidetta, le istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso del Venditore di cui all'art. 12 che segue.

**4.5** Il Contratto stipulato tramite il Marketplace si intende concluso nel momento in cui l'utente riceve via email la conferma dell'accettazione da parte del Venditore, con una comunicazione successiva all'email automatica e riepilogativa dell'ordine di cui all'art. 4.4 che precede.

**4.6** Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare gli ordini a sua discrezione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Venditore potrà rifiutare o cancellare ordini che provengano (i) da un utente con cui esso abbia in corso un contenzioso legale; (ii) da un utente che abbia in precedenza violato le presenti CGVM e/o le condizioni e/o i termini del contratto di acquisto con il Venditore; (iii) da un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo e, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) da utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente al Venditore i documenti dallo stesso richiesti nell'ambito della procedura di cui all'art. 9.2.1 che segue o che gli abbiano inviato documenti non validi.

**4.7** L'ordine sarà archiviato dal Venditore mediante la piattaforma per il tempo necessario alla esecuzione del contratto di vendita e, comunque, nei termini di legge. L'utente potrà in ogni caso accedere ai propri ordini mediante la propria area personale del Marketplace.

**4.8** L'Italiano è la lingua della transazione, nonché la lingua utilizzata per le comunicazioni con il Servizio Clienti.

## 5. Disponibilità dei Prodotti

**5.1** I Prodotti resi disponibili tramite il Marketplace dal Venditore sono quelli indicati nel catalogo pubblicato sul Marketplace come "venduti e spediti" o "venduti" dal Venditore.

**5.2** Ciascun Prodotto è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("**Scheda Prodotto**"). All'interno della Scheda Prodotto saranno presenti anche le informazioni relative alla disponibilità di ciascun Prodotto. Essa sarà aggiornata. Tuttavia, poiché il Marketplace può essere visitato da più utenti contemporaneamente, ciascuno potrebbe contestualmente inviare un ordine di acquisto dello stesso Prodotto. In tali casi, pertanto, il Prodotto potrebbe risultare, per un breve lasso di tempo, disponibile, essendo invece esaurito o di non immediata disponibilità.

**5.3** Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, il Venditore avviserà immediatamente l'utente direttamente o tramite il sistema di messaggistica della piattaforma. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte del Venditore:

- (i) qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte del Venditore del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito;
- (ii) 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.

L'utente dovrà comunicare tempestivamente la propria scelta al Venditore tramite il sistema di messaggistica della piattaforma.

**5.4** Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, e il pagamento dell'importo totale dovuto ("**Importo Totale Dovuto**") sia già avvenuto, il Venditore ne effettuerà il rimborso senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente tramite il sistema di messaggistica della piattaforma e sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario e dal tipo di carta di credito utilizzata.

**5.5** Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti venduti dal Venditore ("**Ordine Multiplo**"), se la sopravvenuta indisponibilità riguarda solo uno o alcuni degli acquisti oggetto dell'Ordine Multiplo, l'utente sarà legittimato a revocare immediatamente la sua proposta, limitatamente al Prodotto o ai Prodotti divenuti non disponibili, con conseguente rimborso della somma relativa a detto Prodotto o Prodotti. Stessa facoltà è attribuita all'utente nel caso in cui l'ordine è composto da Prodotti venduti da più di un Venditore, ivi inclusi prodotti di LAFIBS, ("**Ordine Misto**") e l'indisponibilità riguarda uno o più Prodotti di uno solo dei Venditori.

## **6. Informazioni sui Prodotti**

**6.1** Ciascun Prodotto è accompagnato dalla c.d. Scheda Prodotto. Le immagini e le descrizioni presenti sul Marketplace riproducono il più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti in vendita. I colori dei Prodotti potrebbero comunque differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli utenti per la loro visualizzazione. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Prodotto, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso. Ai fini del contratto di acquisto, farà fede la descrizione del Prodotto contenuta nella Scheda Prodotto e nel modulo d'ordine trasmesso dall'utente.

**6.2** Resta inteso, tuttavia, che LAFIBS non è responsabile di eventuali difformità dei Prodotti da quanto presentato nella Scheda Prodotto e venduti dal Venditore.

## **7. Prezzi**

**7.1** Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Marketplace sono espressi in Euro e si intendono comprensivi della Imposta sul Valore Aggiunto.

**7.2** Il Venditore si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato all'utente sarà quello indicato sul Marketplace al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso. Il prezzo potrà in ogni caso subire variazioni anche successivamente all'acquisto nell'ipotesi in cui i prezzi di un prodotto indicati sul Marketplace siano, per evidenti errori materiali, oggettivamente incompatibili con i normali prezzi di mercato di tale Prodotto.

**7.3** Nel caso in cui un Prodotto sia offerto sul Marketplace a un prezzo scontato, nella Scheda Prodotto sarà indicato il prezzo pieno di riferimento rispetto al quale è calcolato lo sconto. Resta inteso che l'offerta di Prodotti a prezzi scontati sarà effettuata solo nel caso in cui il prezzo pieno di riferimento del Prodotto corrisponda al prezzo effettivo di mercato dello stesso. Nel caso in cui non sia inserita alcuna indicazione, deve intendersi che il prezzo pieno di riferimento è il prezzo al quale il Prodotto è stato precedentemente offerto in vendita sul Marketplace.

## **8. Ordini di acquisto**

**8.1** Fermo restando quanto previsto all'art. 4.5 che precede, il contratto di acquisto si intende perfezionato solo previo pagamento del totale importo dovuto. In caso di mancato versamento della somma, l'ordine sarà cancellato e l'utente sarà immediatamente avvisato.

**8.2** Il Venditore effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto.

**8.3** Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile al Venditore è trasferito all'acquirente, quando quest'ultimo, o un terzo da lui designato - diverso dal vettore - entra nel possesso materiale dei Prodotti.

## **9. Modalità di pagamento**

**9.1** Il pagamento dei Prodotti acquistati dal Venditore tramite il Marketplace può essere effettuato esclusivamente mediante carta di credito o PayPal.

**9.2** In caso di pagamento mediante **carta di credito**, si applicano le disposizioni che seguono:

**9.2.1** Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati tramite il Marketplace e prevenire frodi nonché in adempimento ad ulteriori obblighi derivanti dalla legge, LAFIBS e/o il Venditore si riservano il diritto di chiedere all'acquirente, tramite il sistema di messaggistica della piattaforma, di inviare, tramite lo stesso mezzo, una copia fronte/retro della propria carta d'identità e, nel caso in cui l'intestatario dell'ordine sia diverso dall'intestatario della carta di credito, della carta d'identità di quest'ultimo. Nel messaggio di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a LAFIBS o al Venditore che non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi e successivi alla richiesta stessa. In attesa del documento richiesto, l'ordine si intenderà sospeso.

**9.2.2** Nel caso in cui LAFIBS e/o il Venditore non ricevano tali documenti nel termine specificato ovvero ricevano documenti scaduti o per qualsiasi altra ragione non validi, il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., salvo il diritto del Venditore al risarcimento di qualunque danno conseguenza dell'inadempimento dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti, comporterà la cancellazione dell'ordine, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto e applicazione, per quanto compatibile, dell'art. 5.4 che precede.

**9.2.3** Nel caso di ricevimento da parte del Venditore di documentazione valida nel termine indicato nel messaggio di richiesta di cui all'art. 9.2.1, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data del ricevimento della stessa.

**9.2.4** Il pagamento sarà effettuato tramite un servizio di pagamento sicuro, che prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza TLS. I dati riservati della carta di credito (numero della carta e codice di sicurezza) sono criptati e trasmessi direttamente al gestore dei pagamenti. Il Venditore e LAFIBS, quindi, non hanno mai accesso e non memorizzano i dati della carta di credito utilizzata dall'utente per il pagamento dei Prodotti, fatti salvi il nome e cognome dell'intestatario, le ultime quattro cifre della carta di credito utilizzata e la data di scadenza della stessa.

**9.2.5** Nel caso in cui l'addebito non vada a buon fine, il Venditore non effettuerà la spedizione e invierà una e-mail all'utente, invitandolo a pagare l'Importo Totale Dovuto entro 3 giorni dal ricevimento dell'e-mail, con l'avvertenza che, in caso di mancato pagamento nel termine indicato, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

**9.3** In caso di pagamento mediante **PayPal**, si applicano le disposizioni che seguono:

**9.3.1** Qualora sia previsto tale strumento di pagamento e l'utente opti per tale modalità, sarà reindirizzato sul sito [www.paypal.it](http://www.paypal.it) dove autorizzerà PayPal a procedere al pagamento, in base alla

procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra l'utente e PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con LAFIBS e/o il Venditore. LAFIBS e/o il Venditore non sono quindi in grado di conoscere e non memorizzano in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal dell'utente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto. Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato al momento di accettazione dell'ordine da parte del Venditore. L'utente potrà, altresì, abilitare il pagamento automatico, concedendo l'autorizzazione ad addebitare un importo per i successivi acquisti tramite il Sito, senza previo accesso dell'utente al proprio conto PayPal. Le condizioni di tale autorizzazione sono disponibili sul conto PayPal dell'utente, nella propria area riservata.

**9.3.2** Nel caso in cui l'addebito non vada a buon fine, il Venditore non effettuerà la spedizione e invierà una e-mail all'utente comunicandogli che l'ordine è stato rifiutato

**9.3.3** In caso di risoluzione o mancata conclusione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso dovuto all'utente sarà accreditato sul conto PayPal dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito all'utente dell'importo di rimborso, per contestare i quali l'utente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal.

## **10. Fatturazione**

**10.1** La fattura dovrà essere sempre richiesta da parte dell'utente in fase di conferma ordine e comunque prima della fase di spedizione. Una mail automatica con le informazioni per la fatturazione viene inviata al Venditore quando l'utente seleziona la spunta "SI" nella sezione "*Vuoi la fattura?*". Durante il procedimento di acquisto sarà, pertanto, richiesto all'Utente che desideri ricevere la fattura di fornire i dati per la fatturazione. Per la emissione della fattura faranno fede le informazioni all'uopo fornite dall'utente che egli dichiara e garantisce essere rispondenti al vero, rilasciando a LAFIBS ed al Venditore ogni più ampia manleva al riguardo

**10.2.** La fattura, se richiesta, sarà inviata in formato PDF.

## **11. Consegna dei Prodotti**

**11.1** La consegna dei Prodotti acquistati sul Marketplace è effettuata esclusivamente in Italia, nella Repubblica di San Marino e nella Città del Vaticano da Venditori italiani e/o di altri Stati Membri dell'UE e/o di paesi *extra*-UE, all'indirizzo di spedizione indicato dall'utente nel modulo d'ordine (c.d. consegna a domicilio).

**11.2** Al momento della spedizione sarà inviata all'utente una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna al vettore, contenente il numero di *tracking* attraverso il quale l'utente potrà verificare lo stato della spedizione ("**Comunicazione dell'Avvenuta Spedizione**").

**11.3** Le modalità di consegna a domicilio, con i relativi termini e costi, sono indicate nella Scheda Prodotto o, al più tardi nel carrello e, comunque, prima che l'utente trasmetta l'ordine.

**11.4** L'importo delle spese di consegna dovuto in relazione ad uno specifico ordine e che può variare in funzione del luogo di consegna è espressamente e separatamente indicato (in Euro e comprensivo di IVA) durante il procedimento di acquisto, nel riepilogo dell'ordine e, in ogni caso, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso. Le spese di consegna sono a carico dell'utente, salvo diversa indicazione.

**11.5** Qualora sia necessario procedere al rimborso delle spese di consegna con riferimento a Ordini

Multipli, il Venditore procederà al rimborso dell'intero costo delle spese di consegna solo nel caso di (i) recesso, (ii) risoluzione, che riguardino tutti i Prodotti di cui all'Ordine Multiplo. Nel caso in cui in cui il recesso o la risoluzione riguardino solo alcuni Prodotti dell'Ordine Multiplo, il rimborso avverrà in misura proporzionale al costo di ciascun Prodotto. In ogni caso, l'importo delle spese di consegna da restituire non potrà mai superare quello effettivamente corrisposto dall'utente.

**11.6** La consegna si intende al piano strada e sarà effettuata, salvo diversa indicazione, dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle ore 9 alle ore 18), escluse le festività nazionali.

**11.7** L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nell'ordine, il corriere lascerà nella cassetta delle lettere un avviso di passaggio contenente il numero per contattarlo. Il corriere potrà effettuare un altro tentativo di consegna. Nel caso andasse a vuoto anche il secondo tentativo, il pacco sarà depositato "in giacenza" presso il corriere. L'utente è tenuto a ritirare il Prodotto nel termine di 5 giorni di calendario decorrenti dal secondo giorno successivo alla data dell'avviso di passaggio. Trascorsi i giorni di giacenza, il Prodotto sarà restituito al magazzino del Venditore.

**11.8** Non appena il Prodotto sarà riconsegnato al Venditore, quest'ultimo avviserà l'utente chiedendogli di rispondere entro 15 giorni confermando l'indirizzo di consegna originario ovvero indicando un eventuale diverso indirizzo di consegna.

**11.9** Nel caso in cui l'utente non risponda alla richiesta del Venditore entro giorni 15, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto. In tal caso il Venditore rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto. Esso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto.

**11.10** Nel caso in cui l'utente risponda alla richiesta del Venditore nel termine previsto, il Venditore effettuerà una seconda spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. Qualora anche il secondo tentativo di consegna non andasse a buon fine, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto, con rimborso da parte del Venditore dell'Importo Totale Dovuto nelle modalità sopra indicate.

**11.11** I termini di consegna decorrono dalla ricezione dell'ordine, salvo che non sia diversamente indicato. Nel caso di omessa indicazione del termine di consegna, essa avverrà, in ogni caso, entro trenta giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

**11.12** Nel caso in cui il Prodotto sia un'apparecchiatura elettrica o elettronica, l'utente ha la possibilità di smaltire il prodotto usato RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) presso le locali isole ecologiche o punti di raccolta. Il Venditore avente sede in Italia offre, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica destinata a un nucleo domestico, il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, della apparecchiatura usata, a condizione che la stessa sia di tipo equivalente. I Prodotti per i quali è previsto il servizio di ritiro gratuito sono indicati dal Venditore nella informativa RAEE o sul sito del Venditore. Per usufruire di tale servizio, l'utente deve contattare il Venditore e richiedere tale servizio. La prestazione del servizio RAEE ("**Servizio RAEE**") da parte del Venditore avverrà con le modalità indicate dal Venditore stesso.

**11.13** Non possono effettuare acquisti sul Marketplace coloro che non hanno ritirato il pacco per più di due volte. Nel caso in cui tali soggetti effettuino ordini in violazione di tale disposizione, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. La risoluzione del contratto sarà comunicata all'utente ed implica la restituzione dell'Importo Totale Dovuto con le modalità e nei termini di cui all'art. 5.4 che precede.

**11.14** Spetta all'utente verificare le condizioni del Prodotto che gli è stato consegnato. Fermo restando che il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile al Venditore, è trasferito all'utente quando quest'ultimo, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti. Si raccomanda all'utente di verificare il

numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche) e lo si invita, nel suo interesse, a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Il ricevimento senza riserve dei Prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del corriere, nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda all'utente di darne pronta comunicazione al Venditore. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso, e di garanzia legale di conformità.

**11.15** Nel caso in cui il Prodotto acquistato non sia consegnato o sia consegnato in ritardo rispetto ai termini di consegna indicati durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine, l'utente, ai sensi dell'art. 61 del Codice del Consumo, invita il Venditore a effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze ("**Termine Supplementare**"). Se tale termine supplementare scade senza che i Prodotti gli siano stati consegnati, l'utente è legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno. L'utente non è gravato dell'onere di concedere al Venditore il Termine Supplementare di cui *supra* se:

- a) il Venditore si è espressamente rifiutato di consegnare i Prodotti;
- b) il rispetto del termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto;
- c) l'utente ha informato il Venditore, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro una data determinata è essenziale.

Nei predetti casi, l'utente, se non riceve i Prodotti nel termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine, è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.

Nel caso di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione nei Casi Esclusi, il Venditore rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui all'art. 11.19.

In ogni caso, il Venditore si impegna a dare comunicazione all'utente, tempestivamente e per e-mail, del ritardo nella consegna, indicando contestualmente il nuovo termine di consegna, se disponibile ("**Nuovo Termine di Consegna**") e, nel caso in cui l'utente non proceda alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III, Codice del Consumo o, ricorrendone i presupposti, alla Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi, fatta salva la possibilità per l'utente di avvalersi in ogni momento di tali rimedi e/o degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge, il Venditore si impegna inoltre a:

- (i) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 1 e 3 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta le spese di consegna, se già pagate, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla scadenza del Nuovo Termine di Consegna ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate;
- (ii) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 4 e 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, consentire all'utente che ne faccia richiesta di rifiutare la consegna e di risolvere il contratto, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, immediatamente e, comunque, entro giorni 10 lavorativi dalla richiesta di risoluzione del contratto o, in alternativa, qualora l'utente non voglia risolvere il contratto, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta le spese di consegna, se già pagate, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate;
- (iii) in caso di ritardo nella consegna superiore a 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a 20 giorni rispetto al termine di consegna originario, offrire all'utente che ne faccia richiesta, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 11.15 (ii) che precede, la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previo espresso consenso dell'utente.



**11.16** Le previsioni predette valgono anche nell'ipotesi di Ordini Multipli che devono essere consegnati separatamente.

**11.17** In entrambi i casi, in ipotesi di mancato invio della e-mail di avviso ritardo ovvero di mancata fissazione nella stessa del Nuovo Termine di Consegna, tutti i termini di cui agli artt. 11.15 (i), (ii) e (iii) e 11.16 (i), (ii) e (iii) che precedono decorreranno dal termine di consegna originario.

**11.18** L'utente potrà accettare, anche tacitamente, il Nuovo Termine di Consegna nei casi di cui agli artt. 11.15 e 11.16, fermo restando il proprio diritto di rifiutare la consegna, di risolvere il contratto e di avvalersi degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge. Nei casi di cui agli artt. 11.15 (ii) e (iii) e 11.16 (ii) e (iii), la scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata al Venditore tramite il sistema di messaggistica della piattaforma.

**11.19** In tutti i casi di cui agli artt. 11.15 e 11.16 in cui è dovuto all'utente un rimborso, l'importo del rimborso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata e comunque non saranno mai ascrivibili al Venditore.

## **12. Diritto di recesso**

**12.1** L'utente che riveste la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli di seguito previsti, entro il termine di quattordici giorni di calendario che decorrono:

a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico del Prodotto;

b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto; o

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

**12.2** Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare il Venditore, prima della scadenza del Periodo di Recesso della sua decisione di recedere.

**12.3** A tal fine l'utente può:

(a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione dal Venditore sul Marketplace prima della conclusione del contratto tramite il link "*Diritto di Recesso*" presente nella sezione "*Note Legal*" della Scheda Prodotto, nonché riportato in calce alla email di conferma ordine di cui al punto 4.4 che precede; oppure

(b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto;

(c) seguire la procedura guidata messa a disposizione dell'utente nella sezione "*I Miei Resi*" dell'area personale. In tal caso, il Venditore trasmetterà senza indugio all'utente, attraverso il servizio di messaggistica della piattaforma, una conferma di ricevimento della richiesta di recesso.

**12.4** L'utente 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 medesimo.

**12.5** In caso di recesso, l'utente deve provvedere a restituire i Prodotti al Venditore, utilizzando un vettore a propria scelta e a proprie spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato al Venditore la sua decisione di recedere. Il termine è rispettato se l'utente rispedisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il Prodotto, opportunamente protetto e imballato, deve essere spedito all'indirizzo comunicato dal Venditore nella propria pagina personale. Nel caso di beni che per loro natura non possono

essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle Istruzioni Tipo sul Recesso sarà indicato il costo medio stimato della restituzione di tali Prodotti o, in alternativa, il costo stimato di restituzione tramite un vettore specifico, unitamente alla indicazione di tale vettore.

**12.6** Se l'utente recede dal contratto, il Venditore procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto pagato dall'utente per il Prodotto, compresi i costi di consegna relativi alla modalità di spedizione più economica disponibile al momento dell'ordine, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore ha avuto notizia della decisione dell'utente di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'acquirente per la transazione iniziale; in ogni caso, l'utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte dell'utente di avere rispedito i Prodotti, se precedente. Nel caso di recesso parziale da Ordini Multipli, la quantificazione delle spese di consegna da restituire all'utente per effetto dell'esercizio del diritto di recesso sarà effettuata come indicato all'art. 11.5.

**12.7** L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto 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, funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con le etichette e i sigilli monouso, ove presenti, ancora attaccati al Prodotto e integri e non manomessi, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia.

**12.8** Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. Il Venditore ne darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso il Venditore a disposizione dell'utente per il ritiro che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità del medesimo.

**12.9** Nel caso in cui il Prodotto per il quale è stato esercitato il recesso abbia subito una diminuzione di valore risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, l'importo di rimborso sarà decurtato di un importo pari a tale diminuzione di valore. Della circostanza e del conseguente diminuito importo di rimborso il Venditore darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, fornendo allo stesso, nel caso in cui il rimborso sia già stato corrisposto, le coordinate bancarie per il pagamento dell'importo dovuto dall'utente a causa della diminuzione di valore del Prodotto.

**12.10** Il Diritto di Recesso è escluso nel caso di fornitura di Prodotti confezionati su misura o personalizzati, di Prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute che siano stati aperti dopo la consegna (ad esempio, prodotti cosmetici), di Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente, ovvero nel caso di fornitura di registrazioni audio o video sigillate (ad esempio un DVD o un CD musicale) o di software informatici sigillati che siano stati aperti dopo la consegna. Si considera aperta la fornitura di registrazioni audio o video da cui sia stato rimosso il bollino SIAE. Il diritto di recesso è, inoltre, escluso nelle ulteriori ipotesi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo.

**12.11** 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 indicazione nella Informativa per il diritto recesso presente nelle Note Legali della Scheda Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

### **13. Garanzia legale di conformità**

Tutti i Prodotti offerti tramite Marketplace sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135-*vicies ter* del Codice del Consumo, qui da intendersi ritrascritti, ("**Garanzia**

**Legale**”). Per maggiori dettagli sulla Garanzia Legale, si invita l’Utente a prendere visione della specifica informativa <https://www.ibs.it/shopActions/DownloadShopDocument?idDocument=31050>.

#### **14. Garanzia convenzionale del produttore**

**14.1** I Prodotti possono essere coperti da una garanzia convenzionale offerta dal produttore (“**Garanzia Convenzionale**”). L’utente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore, secondo quanto previsto dall’art. 133 del Codice del Consumo. La durata, l’estensione, anche territoriale, le condizioni e le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale dipendono dal singolo produttore e sono indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto. La Garanzia Convenzionale ha natura volontaria e non sostituisce, non limita e non pregiudica né esclude la Garanzia Legale.

#### **15. Legge applicabile – Codice di Autoregolamentazione; Composizione stragiudiziale delle controversie – Alternative Dispute Resolution/Online Dispute Resolution – Lingua italiana**

**15.1** Il contratto di acquisto concluso tramite Marketplace tra il Venditore e l’utente è regolato dalla legge italiana ed è soggetto alla giurisdizione italiana.

**15.2** È fatta salva la applicazione agli utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione al termine per l’esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

**15.3** Per ogni controversia che dovesse insorgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai fini della interpretazione esecuzione o risoluzione del contratto di vendita dei Prodotti e delle Condizioni Generali di Vendita Marketplace è competente in via esclusiva il Foro di Milano. Si ricorda che nel caso di utente consumatore, per ogni controversia relativa all’applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita è competente il foro del luogo in cui l’utente risiede o ha eletto domicilio.

**15.4** L’utente che risiede in uno Stato membro dell’Unione Europea diverso dall’Italia può anche accedere, per ogni controversia relativa all’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 Parlamento Europeo e del Consiglio, dell’11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

**15.5** Ai sensi dell’art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, il Venditore informa l’utente-consumatore che, nel caso in cui egli abbia presentato un Reclamo, a seguito del quale non sia stato possibile risolvere la controversia, il Venditore fornirà le informazioni in merito all’organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Vendita (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141 e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

**15.6** Il Venditore informa inoltre l’utente-consumatore che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR l’utente consumatore potrà consultare l’elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

**15.7** Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell’utente consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, qualunque

sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.

**15.8** Le CGVM sono lingua italiana. Eventuali traduzioni in altra lingua diversa dall'Italiano, costituiscono versione di cortesia. Conseguentemente, in caso di contrasto tra la versione in lingua italiana e la versione in altra lingua, prevarrà la prima anche ai fini interpretativi.