

## ALLEGATO 2 – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA MARKETPLACE

Il sito <http://www.eprice.it> (“Sito”) ospita una piattaforma tecnologica (“**Piattaforma**”), gestita da EPRICE IT s.r.l. (“**EPRICE**”) che consente di mettere in contatto venditori e acquirenti, ai fini di compravendita online di beni e/o servizi (“Marketplace”). All’interno del Marketplace anche venditori diversi da EPRICE possono offrire e mettere in vendita i propri prodotti e concludere i relativi contratti di acquisto con gli utenti.

Sul Sito gli utenti possono, quindi, acquistare sia prodotti venduti da EPRICE sia prodotti venduti dai venditori diversi da EPRICE. Nel Sito è sempre chiaramente indicato se il prodotto è venduto da EPRICE o da un venditore diverso da EPRICE. EPRICE, in quanto mero fornitore e gestore tecnico della Piattaforma, non è parte del contratto di vendita tra l’utente e il venditore diverso da EPRICE; tale contratto è concluso esclusivamente tra tale venditore terzo e l’utente alle condizioni e ai termini di cui alle condizioni generali di vendita applicabili al singolo venditore. EPRICE e ciascun venditore diverso da EPRICE offrono in vendita e vendono i prodotti sul Sito sulla base di proprie specifiche condizioni generali di vendita. **Tutti i venditori terzi del Sito sono “professionisti”**, mettono cioè in vendita i prodotti sul Sito, nell’ambito dell’esercizio della loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Conseguentemente, rispetto a tutti i venditori terzi del Sito, gli utenti che rivestano la qualità di consumatori, godono della protezione accordata dalla normativa comunitaria e nazionale alle persone fisiche che posseggono tale qualità.

Le condizioni generali di vendita di EPRICE sono messe a disposizione dell’utente nella sezione “Condizioni di Vendita” presente nel footer di ogni pagina del Sito; mentre le condizioni generali di vendita di ciascun venditore diverso da EPRICE sono messe a disposizione nella scheda del venditore a cui è possibile accedere cliccando sul nome del venditore presente nella pagina del prodotto o nell’elenco degli altri venditori del prodotto a cui si può accedere dalla pagina prodotto.

Sono qui di seguito riportate le condizioni generali di vendita di *nota*<sup>1</sup> ..... cioè le condizioni generali di vendita applicabili ai prodotti specificamente indicati sul Sito come “venduti e spediti da ..... *nota*<sup>2</sup>”

### SEZIONE A) CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI *nota*<sup>3</sup> .....

(in vigore dal 27/10/2025)

*nota*<sup>1/2/3/5</sup> - Inserire il nome commerciale del Venditore, così come comparirà sul Sito. *nota*<sup>4</sup> - Inserire i seguenti dati: denominazione sociale, sede legale, numero di iscrizione al Registro delle Imprese e località in cui tale registro è radicato, n. di Partita IVA, numero di telefono, indirizzo e-mail; ammontare del capitale sociale e di quello versato.



artigianale o professionale eventualmente svolta.

- 2.3 Nel caso di ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità dei prodotti acquistati ovvero alla frequenza degli acquisti effettuati, il Venditore, di concerto con EPRICE, si riserva il diritto di intraprendere tutte le azioni necessarie a far cessare le irregolarità, comprese la sospensione dell'accesso al Sito, la cancellazione della registrazione al Sito ovvero la non accettazione o la cancellazione degli ordini irregolari.
- 2.4 Il Venditore si riserva, infine, il diritto di 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 CGV 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 ed, 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 agli artt. 9.1.2 e 9.1.3 che seguono o che gli abbiano inviato documenti non validi.

### 3. Registrazione al Sito e corretto utilizzo dell'account

- 3.1 La registrazione al Sito è gratuita. Per registrarsi al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, inserendo nome, cognome, indirizzo e-mail e una password e cliccare sul tasto "Continua". Nel caso in cui la registrazione avvenga durante il procedimento di acquisto sarà richiesto anche l'inserimento dell'indirizzo, del numero di telefono e del codice fiscale. Ciascun utente può usufruire di una sola registrazione al Sito. Il servizio di registrazione è prestato da EPRICE.
- 3.2 La registrazione al Sito consente agli utenti di effettuare tramite una area riservata e personale, tra le altre, le seguenti attività:
- seguire il tracking della spedizione e lo stato degli ordini, nel caso in cui il venditore sia EPRICE;
  - consultare il proprio storico ordini;
  - accedere ai servizi di assistenza post vendita;
  - gestire i propri dati personali e modificarli in ogni momento;
  - aggiungere o modificare la/e carta/e di credito salvata/e ovvero cancellare la memorizzazione della/e stessa/e;
  - usufruire dei servizi dedicati che possono essere di volta in volta attivati.
- 3.3 Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) permettono all'utente di: (i) effettuare acquisti sul Sito e, nel caso in cui l'utente abbia scelto il Salvataggio delle Carte di Credito, di pagare gli

acquisti effettuati sul Sito direttamente, e cioè, senza la immissione dei dati della carta di credito a ogni successivo acquisto. Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) devono, pertanto, essere conservate con estrema cura e attenzione. Esse possono essere utilizzate solo dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente si impegna a mantenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso. Egli si impegna inoltre a informare immediatamente EPRICE, inviando una email all'indirizzo [servizioclienti@support.eprice.it](mailto:servizioclienti@support.eprice.it), nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

- 3.4 L'utente garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere EPRICE e indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

### 4. Informazioni dirette alla conclusione del contratto

- 4.1 In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 e ss.mm.ii. recante disposizioni in materia di commercio elettronico, il Venditore informa l'utente che:
- a) per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, l'utente dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo in via telematica al Venditore, tramite la Piattaforma, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
  - b) il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server di cui il Venditore si serve;
  - c) prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito nelle diverse fasi dell'acquisto;
  - d) una volta registrato il modulo d'ordine, tramite l'apposito servizio di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, sarà inviata all'utente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, la conferma dell'ordine contenente: un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del Prodotto

acquistato, l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle informazioni sul diritto di recesso, delle spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi, della durata del contratto, se applicabile, nonché, in caso di contratto a rinnovo automatico, l'indicazione delle condizioni per risolvere il contratto, e dei contatti del servizio clienti, cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza e/o presentare reclami. Le Condizioni Generali di Vendita del Venditore e le istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso del Venditore di cui all'art. 11 che segue saranno allegati alla e-mail di conferma dell'ordine;

- e) il modulo d'ordine sarà archiviato dal Venditore mediante la Piattaforma per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. L'utente potrà accedere al modulo d'ordine e/o ai dati allo stesso relativi tramite il proprio account personale.

- 4.2. La lingua a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto è l'italiano. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare con gli utenti nella medesima lingua.

## 5. Disponibilità dei Prodotti

- 5.1 I Prodotti offerti sul Sito dal Venditore sono gli articoli presenti nel catalogo elettronico pubblicato sul Sito, e visualizzato dall'utente al momento della effettuazione dell'ordine, specificamente indicati come "venduti e spediti dal Venditore". I Prodotti possono appartenere a varie categorie merceologiche (quali, a mero titolo esemplificativo, elettrodomestici, prodotti tecnologici, prodotti per il tempo libero e lo sport, prodotti per il benessere e la salute, libri, film e DVD).

- 5.2 Ciascun Prodotto è accompagnato da una pagina informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("Pagina Prodotto"). All'interno della Pagina Prodotto sarà presente una apposita sezione contenente le informazioni circa la disponibilità del Prodotto. Nel caso in cui un Prodotto non sia disponibile, l'utente potrà chiedere di essere avvisato non appena il Prodotto sarà di nuovo disponibile, attivando la funzione "Avvisami quando disponibile", tramite selezione dell'apposito bottone presente nella Pagina Prodotto, nel Carrello e nella pagina contenente l'elenco dei Prodotti. L'utente che ha inviato la richiesta sarà avvisato, tramite e-mail, nel caso in cui il Prodotto divenga nuovamente disponibile nei centottanta (180) giorni successivi all'invio della richiesta. La richiesta di notifica di disponibilità non comporta alcun obbligo di acquisto né vale come prenotazione e/o ordinazione del Prodotto.

- 5.3 La disponibilità dei Prodotti viene monitorata e aggiornata. Tuttavia, poiché il Sito può essere visitato da più utenti contemporaneamente, potrebbe

accadere che più utenti acquistino, nel medesimo istante, lo 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, essendo per lo stesso necessario ottenere il riassortimento.

- 5.4 Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, il Venditore avviserà immediatamente l'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, 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. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato nonché di ogni eventuale contratto accessorio. In alternativa e fermo restando tale diritto di risoluzione, 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 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, e previa espressa accettazione dell'utente. La scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata al Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

- 5.5 Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo ovvero nel caso in cui l'utente non effettui alcuna scelta ai sensi dell'art. 5.4 che precede, e il pagamento dell'importo totale dovuto, costituito dal prezzo del Prodotto, dalle spese di consegna, se applicate, e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come risultante dall'ordine ("**Importo Totale Dovuto**") sia già avvenuto, il Venditore, fatto salvo il diritto dell'utente al risarcimento del danno, effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dal giorno della risoluzione del contratto o, rispettivamente, dal giorno

successivo all'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. Tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario e/o dal tipo di carta di credito utilizzata. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi degli articoli che precedono comporta la risoluzione di ogni eventuale contratto accessorio a quello risolto.

5.6 Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti ("**Ordine Multiplo**"), qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo – fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, e fatta salva l'applicazione degli artt. 5.4 e 5.5 che precedono, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi tutti i Prodotti oggetto dell'ordine - il Venditore avviserà immediatamente l'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica di cui all'art. 15 che segue. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al Prodotto e/o ai Prodotti divenuti indisponibili, 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. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato e di ogni eventuale contratto accessorio a quello parzialmente risolto limitatamente al caso in cui l'accessorietà è relativa al Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte del Venditore:

- (i) qualora sia possibile un riassortimento del/ dei Prodotto/i oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, una dilazione dei termini di consegna relativamente a tali Prodotti, con indicazione del nuovo termine di consegna degli stessi;
- (ii) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto e/o dei Prodotti divenuto/i indisponibile/i, la fornitura, in sostituzione dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, di prodotti diversi, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previa espressa accettazione dell'utente. La scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata al Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

5.7 Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del

Consumo, il contratto di acquisto avente ad oggetto il Prodotto e/o i Prodotti divenuti indisponibile/i sarà

risolto parzialmente, limitatamente a tale/i Prodotto/i, con conseguente restituzione, qualora sia già stato versato, dell'importo dovuto in relazione a tali Prodotti, comprese le spese di consegna, calcolate come indicato all'art. 10.3 che segue, e ogni altro eventuale costo aggiuntivo dovuto in relazione specifica a tali Prodotti ("**Importo Parziale Dovuto**"); la risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessorietà dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo disponibili. L'Importo Parziale Dovuto in relazione al Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i, sarà rimborsato all'utente senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dal giorno della risoluzione del contratto. Nel caso in cui l'utente non effettui alcuna scelta ai sensi dell'art. 5.6 che precede, il Venditore, fatto salvo il diritto dell'utente al risarcimento del danno, procederà al rimborso dell'Importo Parziale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni\* lavorativi dal giorno successivo all'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. Tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario e/o dal tipo di carta di credito utilizzata. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato e di ogni eventuale contratto accessorio a quello parzialmente risolto limitatamente al caso in cui l'accessorietà è relativa al Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i.

## 6. Informazioni sui Prodotti

6.1 Ciascun Prodotto è accompagnato dalla Pagina Prodotto. Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. I colori dei Prodotti, tuttavia potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli utenti per la loro visualizzazione. Le immagini dei Prodotti presenti nel Sito, 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 nel modulo d'ordine trasmesso dall'utente.

## 7. Prezzi

- 7.1 Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito sono in Euro e si intendono comprensivi di IVA. Le spese di consegna, che possono variare in relazione alla modalità di consegna prescelta e/o in relazione alla modalità di pagamento utilizzata, saranno specificamente indicate (in Euro e comprensive di IVA) durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente sia vincolato dal contratto, nel riepilogo dell'ordine e nella e-mail di conferma dell'ordine.
- 7.2 Il Venditore si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in ogni momento ed anche, eventualmente, più volte nel corso della stessa giornata. Resta inteso che il prezzo del Prodotto che sarà addebitato all'utente sarà quello indicato nel riepilogo dell'ordine, visualizzato dall'utente prima della effettuazione dell'ordine, e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o diminuzione) successive alla trasmissione dell'ordine stesso.
- 7.3 Nel caso in cui un Prodotto sia offerto sul Sito a un prezzo scontato, il Venditore si atterrà a quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di "annunci di riduzioni di prezzo".
- 7.4 Nel caso in cui l'utente, sussistendo le condizioni di legge, intenda richiedere l'applicazione della aliquota IVA agevolata del 4%, prevista dall'art. 2, comma IX, della legge 28 febbraio 1997, n. 30, in relazione all'acquisto di sussidi tecnici e informatici, ai sensi dell'art. 2, comma 9, del decreto-legge 31 dicembre 1996, n. 669 (convertito dalla legge 28 febbraio 1997, n. 30) e del D.M. del 14 marzo 1998, nonché di ausili destinati ai soggetti affetti da menomazioni funzionali permanenti, ai sensi del D.P.R. 633 del 26 ottobre 1972, Tab. A, parte II, numero 41-quater, rivolti a facilitare l'autosufficienza e la integrazione dei portatori di handicap, l'utente dovrà contattare il Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

## 8. Ordini di acquisto

- 8.1 Il contratto di acquisto è risolutivamente condizionato al pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui tale pagamento non avvenga, il contratto si intenderà pertanto risolto di diritto. Di tale risoluzione e della conseguente cancellazione dell'ordine, l'utente sarà immediatamente avvisato (i) subito dopo la trasmissione dell'ordine, tramite il Sito, nel caso in cui abbia scelto come modalità di pagamento la carta di credito; (ii) tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, nel caso in cui l'utente abbia scelto una delle

altre modalità di pagamento messe a disposizione dal Venditore.

- 8.2 La proprietà dei Prodotti sarà trasferita all'utente al momento della spedizione, da intendersi come il momento di consegna del Prodotto al vettore ("**Spedizione**"). Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile al Venditore, invece, sarà trasferito all'utente quando l'utente o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti.
- 8.3 Per poter inviare un ordine relativo a un Prodotto tramite il Sito è necessario leggere ed esaminare attentamente le presenti CGV.

## 9. Modalità di pagamento

- 9.01 Il pagamento dei Prodotti del Venditore acquistati tramite Sito può essere effettuato mediante le modalità di pagamento descritte nei paragrafi che seguono. Alcune modalità di pagamento potrebbero non essere utilizzabili a causa del tipo di Prodotto acquistato e/o della modalità di consegna o spedizione e/o del prezzo del Prodotto. Nel caso in cui una di tali modalità non possa essere utilizzata in relazione a uno specifico Prodotto od ordine, ciò sarà chiaramente indicato sul Sito al più tardi all'inizio del procedimento di acquisto. Le modalità di pagamento non disponibili non saranno in ogni caso selezionabili dall'utente durante l'apposito step del procedimento di acquisto.
- 9.02 Si ricorda che nel caso in cui l'ordine abbia come oggetto Prodotti venduti e spediti da Venditori Terzi con sede in stati diversi dall'Italia ("**Venditori Esteri**") ovvero Prodotti venduti e spediti da Venditori Esteri e Prodotti venduti e spediti da EPRICE IT Srl e/o prodotti venduti e spediti da uno o più Venditori Terzi con sede in Italia ("**Venditori Italiani**"), compreso il Venditore ("**Ordine Misto**"), i metodi di pagamento accettati, anche in relazione ai prodotti venduti e spediti da EPRICE e ai Prodotti venduti e spediti dai Venditori Italiani, sono la carta di credito, PayPal e Klarna.
- 9.03 Nel caso di Ordine Misto, nonostante il carrello e il pagamento siano unici, si è in presenza, a tutti gli effetti, anche di legge, di ordini distinti raggruppati per venditore, identificati, in quanto tali, da uno specifico e distinto numero d'ordine e separatamente spediti e addebitati sullo strumento di pagamento usato per il pagamento, con le tempistiche previste nelle presenti CGV per quanto riguarda gli ordini relativi ai Prodotti e nelle condizioni generali di vendita dei rilevanti Venditori Terzi e/o di EPRICE per quanto riguarda i prodotti di tali venditori o, rispettivamente, di EPRICE ("**Ordini**

all'interno dell'Ordine Misto"). La conferma d'ordine dell'Ordine Misto sarà unica, ma conterrà tante parti quanti sono gli Ordini all'interno dell'Ordine Misto, con separata indicazione in riferimento a ciascuno di essi delle informazioni di cui all'art. 4.1 (d) che precede.

- 9.04 Nel caso di Ordine Misto, la sussistenza di un Ordine Multiplo, come definito all'art. 10.3 che segue, è valutata con riferimento all'Ordine all'interno dell'Ordine Misto (es: se l'utente acquista tramite il medesimo Ordine Misto, due Prodotti dal Venditore e un prodotto da un Venditore Terzo, l'Ordine all'interno dell'Ordine Misto relativo ai Prodotti venduti dal Venditore è da considerarsi un Ordine Multiplo, mentre l'ordine relativo al prodotto acquistato dal Venditore Terzo deve considerarsi un ordine singolo) ("**Ordine Multiplo all'interno di un Ordine Misto**").
- 9.05 Resta fermo che nel caso di Ordine Multiplo all'interno di un Ordine Misto la consegna dei prodotti acquistati tramite il Sito potrà essere sia contestuale sia ripartita.

### 9.1 Carta di credito e PostePay

- 9.1.1 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito direttamente tramite il Sito. Sono accettate le carte di credito dei circuiti VISA, Mastercard, AmericanExpress, Maestro. Le carte di credito accettate sono, in ogni caso, indicate, nel footer di ogni pagina del Sito. Al momento della trasmissione dell'ordine, verrà effettuata una prenotazione dell'Importo Totale Dovuto dall'utente al Venditore tramite un "blocco plafond" sulla carta di credito dell'utente. L'addebito effettivo dell'Importo Totale Dovuto sarà eseguito solo dopo la conferma dell'ordine, ma comunque prima della Spedizione del Prodotto. Selezionando la casella "Salva la tua carta di credito per i prossimi acquisti" presente nella pagina "Effettua il pagamento" del procedimento di acquisto ovvero accedendo alla sezione "Carte di credito salvate" del proprio account personale, l'utente può autorizzare la memorizzazione dei dati di una o più carte di credito e la loro riutilizzazione per il pagamento dei successivi acquisti sul Sito - sia che tali acquisti abbiano come controparte il Venditore, sia che essi abbiano come controparte EPRIE o uno degli altri Venditori Terzi evitando, in tal modo, di dover inserire i dati della carta di credito a ogni acquisto. L'utente può, in ogni momento, revocare l'autorizzazione alla riutilizzazione dei dati della carta di credito per gli acquisti successivi, accedendo alla sezione "Carte di credito salvate" del suo account personale e cancellando le carte già salvate ovvero, durante il procedimento di acquisto, cliccando sul bottone "Modifica" che compare a fianco delle carte di credito memorizzate.

- 9.1.2 Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, il Venditore si riserva il diritto di chiedere all'utente, tramite l'apposito sistema di messaggistica di cui all'art. 15 che segue, 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, della carta d'identità di quest'ultimo. Il documento dovrà essere in corso di validità. Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire al Venditore. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso. L'utente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato.

- 9.1.3 Nel caso in cui il Venditore non riceva tali documenti nel termine specificato nella richiesta ovvero riceva documenti scaduti o non validi il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto del Venditore al risarcimento di qualunque danno in cui lo stesso possa incorrere a causa del comportamento non conforme dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato tramite l'apposito sistema di messaggistica di cui all'art. 15 che segue, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti dal Venditore, comporterà la cancellazione dell'ordine con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto, qualora corrisposto, qualora corrisposto, mediante riaccredito sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato. Nel caso di tempestivo ricevimento da parte del Venditore della valida documentazione richiesta, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data di ricevimento di tale documentazione.

- 9.1.4 Il Venditore utilizza il servizio di pagamento sicuro della società MANGOPAY SA - società per azioni di diritto lussemburghese, con sede legale in 2, Avenue Amélie, L1125 Lussemburgo, iscritta nel Registro del commercio e delle società di Lussemburgo con il numero B173459, autorizzata ad esercitare la sua attività nello Spazio economico europeo, in qualità di istituto di moneta elettronica autorizzato dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier*, 283 route d'Arlon L-1150 Lussemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) ("**Mangopay**")- che

prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza SSL. I dati riservati della carta di credito (numero della carta, intestatario data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e così trasmessi al gestore dei pagamenti.

## 9.2 PayPal

9.2.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 9.02 che precede, il pagamento dei Prodotti del Venditore acquistati sul Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento PayPal. Qualora l'utente scelga come mezzo di pagamento PayPal, egli sarà reindirizzato sul sito [www.paypal.it](http://www.paypal.it) dove eseguirà il pagamento dei Prodotti in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto convenute dall'utente con PayPal.

9.2.2 Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato da PayPal all'utente contestualmente alla conclusione del contratto sul Sito. In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso sarà accreditato sul conto PayPal dell'utente. I tempi di riaccredito 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.

9.2.3 Si segnala all'utente che le operazioni di pagamento dei Prodotti venduti dal Venditore tramite il Sito sono regolate tramite l'Istituto di Moneta Elettronica Mangopay, Pertanto, in caso di acquisto di Prodotti dal Venditore e pagamento tramite PayPal, l'acquirente effettuerà il pagamento a Mangoapay che agisce con il ruolo di intermediario finanziario. La conferma di tale transazione inviata da PayPal all'acquirente riporterà in descrizione la dicitura .

## 9.3 Klarna

9.3.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 9.02 che precede, il pagamento dei Prodotti del Venditore acquistati sul Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento Klarna che consente all'utente di pagare l'Importo Totale Dovuto in un'unica soluzione, dopo 30 giorni o in tre rate mensili. Qualora l'utente scelga come mezzo di pagamento Klarna, egli sarà reindirizzato sul sito [www.klarna.com/it](http://www.klarna.com/it) dove eseguirà il pagamento dei Prodotti in base alla procedura prevista e disciplinata da Klarna e ai termini e alle condizioni di contratto convenute dall'utente con Klarna. Nel caso in cui

l'utente scelga come metodi di pagamento Klarna, tutti i pagamenti sono effettuati a Klarna.

9.3.2 Nel caso di pagamento mediante Klarna, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato da Klarna all'utente: (i) contestualmente alla conclusione del contratto sul Sito, nel caso in cui l'utente scelga di pagare l'intero importo in un'unica soluzione; (ii) alla scadenza di 30 giorni dalla data di spedizione del Prodotto, nel caso in cui l'utente scelga il pagamento a 30 giorni; (iii) al momento della conclusione dell'ordine o al momento della spedizione, per quanto riguarda il primo pagamento e automaticamente 30 e 60 giorni dopo il pagamento iniziale, per quanto riguarda i due pagamenti successivi, nel caso in cui l'utente scelga il pagamento in tre rate. In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso sarà accreditato da Klarna sul mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. I tempi di riaccredito dipendono esclusivamente da Klarna e dal sistema bancario. Una volta comunicato a Klarna l'ordine di rimborso, 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 Klarna.

9.3.3 Si segnala che nel caso in cui l'utente scelga di pagare dopo trenta giorni o in tre rate mensili, Klarna procederà alla identificazione dell'utente, anche in base alla normativa antiriciclaggio. Klarna, inoltre, potrebbe effettuare una ricerca di credito sull'utente presso un'agenzia di credito, ricerca che potrebbe influire sul punteggio di credito dell'utente e sulle sue possibilità di ottenere credito in futuro. Nel caso di ritardi nel pagamento, Klarna applica commissioni di ritardo. Prima di scegliere Klarna come metodo di pagamento si prega, pertanto, l'utente di leggere con particolare attenzione i termini e condizioni che disciplineranno il suo rapporto con Klarna (e a cui il Venditore è estraneo) che sono messe a disposizione dell'utente, tramite link, contestualmente alla visualizzazione di Klarna come metodo di pagamento.

9.3.4 Nel caso in cui l'utente che ha scelto come metodo di pagamento Klarna, eserciti il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 52 e ss. del Codice del Consumo, il contratto concluso dall'utente con Klarna è risolto di diritto, senza

costi per l'utente, fatta eccezione per i costi direttamente connessi al recesso.

## 10. Modalità, spese e termini di consegna

- 10.1 Le consegne dei Prodotti sono effettuate solo nel territorio italiano, con esclusione delle seguenti località: Livigno, Città del Vaticano e, qualora la consegna sia destinata a una persona giuridica, Repubblica di San Marino. L'obbligazione di consegna si intende adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei Prodotti all'utente.
- 10.2 Al momento della Spedizione sarà inviata all'utente una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna al vettore nella quale sarà contenuto anche il link contenente il numero di tracking attraverso il quale l'utente potrà verificare lo stato della spedizione.
- 10.3 La consegna è a pagamento e, salvo che non sia diversamente disposto, le spese di consegna sono a carico dell'utente. L'importo delle spese di consegna dovute dall'utente in relazione a uno specifico ordine 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 dell'ordine. In caso di recesso parziale da Ordini Multipli, l'importo delle spese di consegna da rimborsare all'utente sarà equivalente alle spese di consegna che l'utente avrebbe pagato per il singolo Prodotto oggetto di recesso parziale, come risultanti dalla Pagina Prodotto, in relazione alla specifica modalità di consegna prescelta dall'utente. In nessun caso l'importo delle spese di consegna da rimborsare potrà superare l'importo delle spese effettivamente pagate dall'utente per la consegna. Resta fermo quanto precisato in merito agli Ordini Misti dall'art. 9.03 che precede.
- 10.4 Nel riepilogo dell'ordine e, quindi, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso, sarà indicato il prezzo totale dell'ordine, con separata indicazione delle spese di consegna e di ogni altra eventuale spesa aggiuntiva. Tale totale, che sarà indicato all'utente anche nella e-mail di conferma dell'ordine, costituirà l'importo totale dovuto dall'utente in relazione al Prodotto. Il Venditore procederà all'emissione della fattura relativa agli acquisti effettuati sul Sito nei casi previsti dalla normativa applicabile.
- 10.5 La consegna dei Prodotti acquistati sul Sito potrà avvenire, a scelta dell'utente: (i) all'indirizzo postale specificato dall'utente nel modulo d'ordine ("**Consegna a Domicilio**").

## 10.6 Consegna a Domicilio

- 10.6.1 Nel caso di Consegna a Domicilio, i Prodotti acquistati sul Sito saranno inviati e consegnati all'indirizzo postale indicato dall'utente nel modulo d'ordine. Il Venditore mette a disposizione dell'utente almeno la modalità di Consegna a Domicilio tramite corriere espresso. Durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine, sono indicati i costi e i termini associati a tale modalità di Consegna a Domicilio e a ogni altra modalità di Consegna a Domicilio messa eventualmente a disposizione dell'utente dal Venditore.
- 10.6.2 La Consegna a Domicilio del Prodotto si intende al piano strada, salvo eventuale diversa indicazione e salvo il caso in cui l'utente abbia scelto la consegna al piano, qualora messa a sua disposizione dal Venditore. Fatto salvo il caso in cui l'utente abbia scelto, tra quelle messe a sua disposizione dal Venditore, una modalità di Consegna a Domicilio che comporti la consegna su appuntamento o entro un determinato orario, la Consegna a Domicilio sarà effettuata dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle 9:00 alle 18:00), escluse le festività nazionali in Italia
- 10.6.3 L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo. Qualora la modalità di Consegna a Domicilio scelta dall'utente tra quelle messe a sua disposizione dal Venditore non preveda la consegna in un orario concordato, in caso di mancata consegna per assenza del destinatario, il corriere lascerà un avviso per documentare il tentativo di consegna (c.d. avviso di passaggio). L'avviso conterrà anche i recapiti presso i quali l'utente potrà contattarlo per concordare la riconsegna ovvero effettuare il ritiro del pacco. Dopo il tentativo di consegna andato a vuoto, il pacco andrà in giacenza presso il corriere. L'utente è tenuto a ritirare il pacco nel termine di 3 giorni di calendario decorrenti dal secondo giorno successivo a quello in cui è stato lasciato l'avviso di passaggio. Nel caso in cui l'utente non ritiri il Prodotto entro tale termine, il contratto di acquisto si potrà intendere risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. Il Venditore procederà quindi, nel termine di 15 giorni lavorativi successivi alla risoluzione del contratto, al rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato dall'utente, detratte le spese della Consegna a Domicilio non andata a buon fine, le spese di giacenza, le spese di restituzione al Venditore e ogni altra eventuale spesa in cui essa sia incorsa a causa della mancata consegna dovuta all'assenza del

destinatario. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso saranno comunicati all'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue e accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario e/o dal tipo di carta di credito e/o dalla soluzione di pagamento utilizzata.

10.6.4 L'utente è tenuto a segnalare eventuali particolari caratteristiche relative al luogo di consegna del Prodotto e/o alla sua ubicazione, inserendo una nota all'ordine, nell'apposito spazio messo a sua disposizione al termine del procedimento di acquisto e prima dell'invio dell'ordine. Nel caso in cui non fornisca tali indicazioni o fornisca indicazioni non corrette, saranno a suo carico le eventuali spese aggiuntive che il Venditore debba sopportare per portare a compimento la consegna del Prodotto.

### 10.7 Disposizioni comuni a tutti i tipi di consegna

10.7.1 Durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente trasmetta l'ordine, saranno indicati i termini entro cui il Venditore si impegna a consegnare i Prodotti oggetto dell'ordine dell'utente e che tengono conto, oltre che della zona e della modalità di consegna, anche della possibilità che l'utente acquisti più Prodotti con il medesimo ordine. I termini di consegna decorrono dalla conclusione del contratto (i.e. l'invio dell'ordine), salvo che non sia diversamente indicato. Il termine di consegna dello specifico ordine sarà inoltre indicato nella conferma d'ordine. 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. Resta fermo quanto previsto dall'art. 9.03 che precede in relazione agli Ordini Misti e agli Ordini all'interno dell'Ordine Misto.

10.7.2 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 ex art. 61, III comma, Codice del Consumo**"). Se tale termine supplementare scade senza che i Prodotti gli siano stati consegnati, l'utente è legittimato a risolvere il contratto ("**Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo**"), salvo il diritto al risarcimento del danno. L'utente non è gravato dell'onere di concedere al Venditore il Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo ("**Casi Esclusi**") 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 o a una data determinata è essenziale. Nei Casi Esclusi, 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 ("**Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi**"). La indicazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo e la comunicazione di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi dovrà essere comunicata dall'utente al Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. 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. 10.7.6 che segue.

In ogni caso, il Venditore si impegna a dare comunicazione all'utente, tempestivamente, mediante l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma, di cui all'art 15 che segue, del ritardo nella consegna ("**E-mail di Avviso Ritardo**"), 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 comma, 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 e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, il Venditore si impegna, in ogni caso, a:

(i) in caso di consegna con un ritardo compreso tra **5-7 giorni lavorativi** rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in caso di mancata indicazione del Nuovo Termine di Consegna, a **10 giorni lavorativi** rispetto al termine di consegna originario, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta il **20%** delle spese di consegna, se già

- pagate, nel termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- (ii) in caso di ritardo nella **consegna superiore a 15 giorni lavorativi** rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a **20 giorni lavorativi** rispetto al termine di consegna originario, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta il **50%** delle spese di consegna, se già pagate, nel termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- (iii) in caso di ritardo **superiore a 30 giorni lavorativi** oltre il termine di consegna originario e salvo diverso accordo scritto con l'utente in merito a un diverso termine di consegna, rimborsare all'utente l'intero Importo Totale Dovuto se già pagato, fermo in tal caso l'obbligo dell'utente di non accettare la consegna, nel caso essa dovesse comunque avvenire, ovvero di accettarla, previo pagamento dell'Importo Totale Dovuto se già rimborsato.
- 10.7.3 Nel caso di Ordini Multipli che abbiano come oggetto Prodotti che devono essere consegnati separatamente, la disposizione di cui all'art. 10.7.2 che precede troverà autonoma applicazione a ciascuna consegna. Rispetto a ciascuna consegna e quindi, limitatamente ai Prodotti oggetto della stessa, l'utente potrà procedere alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo e alla Risoluzione ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione nei Casi Esclusi, ricorrendone i relativi presupposti. In tal caso, il Venditore rimborserà all'utente l'Importo Parziale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui all'art. 10.7.6. che segue. In ogni caso, il Venditore si impegna a inviare all'utente tempestivamente la E-mail di Avviso Ritardo, indicando contestualmente il Nuovo Termine di Consegna, se disponibile, e, nel caso in cui l'utente non proceda alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, 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, in relazione alla singola consegna e ai relativi Prodotti, 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 e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, il Venditore si impegna inoltre a:
- (i) in caso di consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo con un ritardo compreso tra **5-7 giorni lavorativi** rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in caso di mancata indicazione del Nuovo Termine di Consegna, a **10 giorni lavorativi** rispetto al termine di consegna originario, rimborsare, all'utente che ne faccia richiesta, il **20%** delle spese di consegna, se già pagate, calcolate come indicato nell'art. 10.3 che precede, nel termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- (ii) in caso di ritardo nella consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo **superiore a 15 giorni lavorativi** rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a **20 giorni lavorativi** rispetto al termine di consegna originario, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta il **50%** delle spese di consegna, se già pagate, calcolate come indicato nell'art.10.3 che precede;
- (iii) in caso di ritardo nella consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo **superiore a 30 giorni lavorativi** rispetto al termine di consegna originario e salvo diverso accordo con l'utente in merito a un diverso termine di consegna, rimborsare all'utente l'intero Importo Parziale Dovuto, se già pagato, fermo in tal caso l'obbligo dell'utente di non accettare la consegna, nel caso essa dovesse comunque avvenire, ovvero di accettarla, previo pagamento dell'Importo Totale Parziale Dovuto se già rimborsato.
- 10.7.4 Nel caso di mancato invio della E-mail di Avviso Ritardo ovvero di mancata fissazione nella stessa del Nuovo Termine di Consegna, i termini di riferimento per quanto previsto negli artt. 10.7.2 (i), (ii) e (iii) e 10.7.3 (i), (ii) e (iii) che precedono saranno quelli indicati nelle medesime disposizioni.
- 10.7.5 L'accettazione del Nuovo Termine di Consegna, nei casi di cui agli artt. 10.7.2 e 10.7.3 dovranno essere tempestivamente comunicate al Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. Tramite scambio di email attraverso il medesimo sistema dovrà anche essere concluso l'eventuale nuovo accordo tra utente e Venditore di cui agli artt. 10.7.(iii) e 10.7.3 (iii).
- 10.7.6 In tutti i casi di cui agli artt. 10.7.2 e 10.7.3 che precedono in cui è dovuto all'utente un rimborso l'importo del rimborso sarà comunicato all'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue e accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal o Klarna. Negli altri casi, il Venditore chiederà all'utente, tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, le coordinate bancarie necessarie alla effettuazione del rimborso mediante bonifico bancario. Eventuali ritardi possono dipendere dall'istituto bancario o dal tipo di carta di credito e/o di soluzione di pagamento utilizzata.

- 10.7.7 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 l'utente, 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 inoltre all'utente di darne pronta comunicazione al Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e di garanzia legale di conformità.
- 10.7.7-bis Nel ricordare all'utente la possibilità di smaltire il proprio prodotto usato RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) presso le locali isole ecologiche o punti di raccolta, il Venditore, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, offre, 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 alla nuova apparecchiatura fornita. Durante il procedimento di acquisto e, comunque, prima che l'utente trasmetta l'ordine è indicato se il Prodotto è soggetto a RAEE e tramite link sono fornite tutte le informazioni circa le modalità con cui è effettuato il ritiro gratuito e le modalità con cui l'utente può richiedere tale ritiro. Per usufruire del servizio di ritiro del RAEE rispetto ai Prodotti l'utente deve contattare il Venditore e richiedere tale servizio tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.
- 10.7.8 Non possono effettuare acquisti sul Sito coloro che non hanno ritirato il pacco per più di due volte per ordini differenti. 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 al cliente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

## **11. Diritto di recesso dall'acquisto di Prodotti consistenti in beni (compresi i contenuti digitali forniti su supporto materiale)**

- 11.1 Ai sensi degli articoli 52 e ss. del Codice del Consumo, 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 previsti dagli artt. 11.5, 11.6, 11.7 e 11.9 che seguono, entro il termine di quattordici giorni di calendario ("**Periodo di Recesso**"). Il Periodo di Recesso scade dopo 14 giorni:
- 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 dei Prodotti;
  - 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;
- 11.2 Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare il venditore, prima della scadenza del Periodo di Recesso della sua decisione di recedere
- 11.3 A tal fine l'utente può:
- a) utilizzare il modulo di recesso tipo ("**Modulo di Recesso Tipo**"), messo a sua disposizione nel Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link "Diritto di recesso", accessibile, dalla Scheda Venditore, e allegato alla e-mail di conferma dell'ordine; oppure
  - b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto ("**Dichiarazione di Recesso**").
- 11.4 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 dal consumatore prima della scadenza del Periodo di Recesso. Nel caso in cui l'utente si avvalga della Dichiarazione di Recesso, lo si invita a indicare nella Dichiarazione di Recesso il numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il

suo indirizzo. Si segnala che, poiché l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe sull'utente, è nell'interesse dell'utente avvalersi di un supporto durevole quando comunica al Venditore il proprio recesso. Fatta salva l'ipotesi di invio del Modulo Tipo di Recesso e/o della Dichiarazione di Recesso di cui all'art. 11.5 che segue, il Modulo Tipo di Recesso o la Dichiarazione di Recesso devono essere inviati al seguente indirizzo:

.....  
 .....  
 .....

11.4-bis Il venditore offre all'utente la possibilità di compilare e inviare il Modulo Tipo di Recesso per via telematica, seguendo la procedura guidata messa a sua disposizione nella sezione "Area Personale – Servizi post-Vendita" del Sito. In tal caso, il Venditore trasmetterà, senza indugio, all'utente, tramite l'apposito servizio di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, una conferma del ricevimento del Modulo Tipo di Recesso ("**E-mail di Conferma della Ricezione del Recesso**").

11.5 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 al seguente indirizzo:

.....  
 .....  
 .....

I costi diretti della restituzione dei Prodotti al Venditore sono a carico dell'utente. Nel caso di beni che per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle Istruzioni Tipo sul Recesso del Venditore sarà indicato il costo massimo stimato della restituzione di tali Prodotti, individuati per tipologia. Le Istruzioni Tipo sul Recesso del Venditore, contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione dell'utente sul Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link "Diritto di Recesso", accessibile dalla Scheda Venditore, e allegate alla e-mail di conferma dell'ordine. Il termine è rispettato se l'utente rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni. **La restituzione del Prodotto al Venditore avviene sotto la responsabilità e a spese dell'utente.** Si segnala che potrebbe essere, quindi, nell'interesse dell'utente, servirsi di un corriere assicurato e/o tracciato per la restituzione del Prodotto.

11.6 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, inclusi quelli supplementari derivanti dalla eventuale scelta dell'utente di un tipo di consegna diverso dalla consegna standard (meno costosa) offerta dal Venditore, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore è stato informato della decisione dell'utente di recedere dal contratto. Salvo che l'utente non abbia espressamente convenuto altrimenti, il rimborso sarà effettuato. nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal o Klarna, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'utente per la transazione iniziale, fermo restando che, nel caso in cui l'utente abbia pagato con Klarna, il rimborso sarà effettuato da Klarna. Nel caso di 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 in relazione ai Prodotti sarà effettuata come indicato all'art. 10.3 che precede. In ogni caso, l'utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Il Venditore potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte dell'utente di avere rispedito i Prodotti, se precedente.

11.7 L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con i cartellini identificativi, le etichette e il sigillo 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. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può pertanto essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto. Nel caso in cui sulla confezione del Prodotto sia inserito il codice seriale dello stesso, come per esempio, per i prodotti di elettronica, essa costituisce parte del prodotto e, conseguentemente, il Prodotto dovrà essere restituito nella confezione originale, la quale dovrà essere collocata in un ulteriore imballo, non potendosi apporre sulla

stessa qualsiasi altra etichetta o nastro. Nella Pagina Prodotto sarà espressamente indicato se la confezione originale deve considerarsi parte del Prodotto, ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

11.8 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, tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, 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 dell'utente medesimo.

11.9 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 stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto, 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, tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue, 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 ovvero, nel caso in cui il rimborso non sia stato già corrisposto, procedendo a detrarre dal rimborso dovuto all'utente la diminuzione di valore, convenendo, all'uopo, con l'utente di poter agire in compensazione volontaria rispetto a tali somme, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1252 c.c., impregiudicate le ipotesi previste dall'art. 11.9 che segue e, in generale, dall'art. 59 del Codice del Consumo, nelle quali il diritto di recesso non trova applicazione e/o viene meno al verificarsi di determinate circostanze, e, in cui, quindi, nessun rimborso spetta all'utente e richiamato qui quanto previsto dall'art. 11.10 che segue circa la diminuzione di valore del Prodotto

11.10 Si ricorda all'utente che il diritto di recesso è escluso nei casi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo e, in particolare, per quanto riguarda i contratti conclusi tramite il Sito, relativamente alla fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore.

11.11 Si segnala all'utente che: nel caso in cui il Prodotto restituito presenti segni di utilizzo o sia privo degli elementi essenziali per la rivendita come nuovo (ad esempio, confezione originale, accessori, manuali, sigilli integri), il rimborso potrebbe essere decurtato in base alla

diminuzione del valore commerciale del prodotto. Di seguito sono riportate le condizioni e le relative percentuali indicative di riduzione:

Condizione del Bene Restituito	Percentuale di Decurtazione
Confezione originale mancante o danneggiata	15%
Accessori mancanti (cavi, caricabatterie, ecc.)	15%
Manuali o documentazione mancanti	5%
Sigillo della confezione aperto (es. smartphone)	20%
Prodotto attivato o registrato su piattaforme online	30%
Danni estetici visibili (graffi, ammaccature, ecc.)	25%

Nota Importante

- Per prodotti specifici come smartphone e dispositivi elettronici (es. Apple), l'apertura del sigillo della confezione o l'attivazione sul sito ufficiale del produttore comporta una perdita significativa del valore commerciale del Prodotto, poiché il Prodotto non può più essere rivenduto come nuovo.
- La percentuale esatta di decurtazione sarà comunicata all'utente, dopo la verifica dello stato del Prodotto restituito.

#### **11-bis. Diritto di recesso dall'acquisto Prodotti consistenti in contenuti digitali dematerializzati**

11.1bis Ai sensi degli articoli 52, Il comma, lett. c) del Codice del Consumo, l'utente che riveste la qualità di consumatore e che ha concluso sul Sito un contratto per la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale ("Contenuti Digitali Dematerializzati"), ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dalla legge entro il termine di quattordici giorni di calendario ("**Periodo di Recesso per i Contenuti Digitali Dematerializzati**"). Il Periodo di Recesso per i Contenuti Digitali Dematerializzati scade dopo 14 giorni dalla conclusione del contratto di fornitura di tali contenuti o, se così previsto, dalla data di ricezione del codice di attivazione del contenuto digitale acquistato.

- 11.2bis Il diritto di recesso è, tuttavia, escluso, ai sensi dell'art. 59, I comma, lett. o), Codice del Consumo relativamente ai contratti per la fornitura di Contenuti Digitali Dematerializzati, se l'esecuzione è iniziata, qualora: (i) il consumatore abbia dato il suo previo consenso espresso a iniziare la prestazione durante il periodo di diritto di recesso; (ii) il consumatore abbia riconosciuto di perdere così il proprio diritto di recesso; (iii) il Venditore abbia fornito all'utente la conferma della espressione di tale consenso e di tale accettazione.
- 11.3bis Trovano applicazione, per quanto compatibili, le previsioni di cui agli artt. 11.2, 11.3, 11.4, 11.4-bis, 11.6, 11.8 che precedono.
- 11.4bis Nei contratti relativi ai Contenuti Digitali Dematerializzati l'esecuzione può essere, a seconda dei casi, simultanea rispetto alla conclusione del contratto (i.e. l'invio dell'ordine da parte dell'utente) ovvero successiva alla conclusione del contratto; in entrambi i casi l'esecuzione è subordinata al pagamento da parte dell'utente dell'Importo Totale Dovuto.
- 11.5bis Il Venditore richiama espressamente l'attenzione dell'utente che rivesta la qualità di consumatore su quanto segue:
- (i) nel caso in cui l'accesso al Contenuto Digitale Dematerializzato sia simultaneo all'acquisto, l'utente sarà informato, durante il processo d'acquisto, che è necessario che, prima che inoltri l'ordine, egli esprima il proprio consenso all'inizio dell'esecuzione del contratto (i.e. la fruizione del Contenuto Digitale Dematerializzato) prima del decorso del Periodo di Recesso per i Contenuti Digitali Dematerializzati e che accetti espressamente il fatto che, in tal caso (iniziando cioè la fruizione del Contenuto Digitale Dematerializzato prima del decorso di tale periodo di recesso) l'utente perde il diritto di recesso;
- (ii) nel caso in cui l'accesso al Contenuto Digitale Dematerializzato sia successivo all'acquisto, l'utente sarà informato, prima di inoltrare l'ordine, delle modalità di fruizione e accesso al Contenuto Digitale Dematerializzato e che, in tutti questi casi, potrà esercitare il diritto di recesso durante il Periodo di Recesso per i Contenuti Digitali Dematerializzati, a partire dalla data dell'invio dell'ordine di acquisto o, seconda dei casi, dalla ricezione della e-mail contenente il codice di attivazione del Contenuto Digitale Dematerializzato acquistato, ma che, qualora fruisca o acceda al Contenuto Digitale Dematerializzato prima del decorso del Periodo di Recesso per i Contenuti Digitali Dematerializzati, gli verrà preventivamente chiesto di acconsentire espressamente all'inizio della esecuzione del contratto prima del decorso di tale periodo di recesso e alla conseguente perdita del diritto di recesso.

## 12. Garanzia Legale di Conformità

Tutti i prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128- 135 vice ter del Codice del Consumo ("Garanzia Legale"). La Garanzia Legale si applica sia ai beni, compresi i beni con elementi digitali, sia ai contenuti e/o ai servizi digitali che siano stati acquistati tramite il Sito. Segue un breve promemoria dell'esistenza e della durata della Garanzia Legale. Per ogni dettaglio, anche in merito alla definizione di difetto di conformità, si invita l'utente a consultare direttamente i citati articoli del Codice del Consumo, reperibili, tra l'altro, sul portale NORMATTIVA, al seguente link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06;206>

### A chi si applica

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. A coloro che hanno acquistato sul Sito e che non rivestano la qualità di consumatori saranno applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

### Quando si applica

Salve le eccezioni previste dalla legge, Il Venditore (e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti dei Prodotti indicati sul Sito come "venduti e spediti dal Venditore") è responsabile nei confronti del consumatore

- a) per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto, per i beni, compresi quelli con elementi digitali, o al momento della fornitura, per i contenuti/servizi digitali;
- b) che si manifesti:
- a) entro 2 (due) anni da tale consegna o da tale fornitura se il Prodotto è un Prodotto nuovo; entro 1 anno dalla consegna, se il Prodotto è un Prodotto ricondizionato; ovvero, in aggiunta,
- b) se il contratto di vendita prevede che il contenuto/servizio digitale sia fornito continuativamente per un periodo superiore a due anni, entro il periodo di tempo durante il quale il

contenuto/servizio digitale deve essere fornito.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro un anno dalla consegna dei prodotti o dalla fornitura del contenuto/servizio digitale esistessero già a tale data. Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene o della fornitura del contenuto/servizio digitale.

È opportuno, quindi, che l'utente, a fini di tale prova, conservi la conferma d'ordine o la fattura di acquisto nonché il DDT ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto e la data della consegna/fornitura (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario; la conferma d'ordine, l'email di avvenuta consegna, etc.).

### Che cosa è il difetto di conformità

Sono previsti requisiti soggettivi e oggettivi di conformità al contratto. Invitiamo l'utente a consultare direttamente gli artt. 129 e ss e 135-decies e ss. del Codice del Consumo per ogni indicazione in merito. La normativa di riferimento si trova al link sopra indicato sul portale NORMATTIVA. Si segnala che, in relazione ai contenuti/servizi digitale, la Garanzia Legale copre anche i casi di mancata fornitura del contenuto o del servizio (v. art. 135-septdecies del Codice del Consumo).

Sono in ogni caso esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto.

### Rimedi a disposizione dell'utente

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, ovvero al ripristino della conformità del contenuto/servizio digitale, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso in cui, cioè, per esempio: (i) per i beni: la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o a sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore; per i contenuti/servizi digitali: il rimedio del ripristino

della conformità è impossibile o sproporzionato ovvero il venditore non ha ripristinato la conformità ovvero si manifesta un difetto di conformità nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità) alla riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta, fatti salvi in casi in cui la legge esclude la risoluzione. Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene o il contenuto/servizio avrebbero se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) in relazione ai beni, anche dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

### Cosa fare in presenza di un difetto di conformità

Nel caso in cui un Prodotto acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente deve contattare il Venditore, tramite l'apposito servizio di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

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

A seconda della tipologia di prodotto, il Venditore indicherà all'utente se:

- (i) il Prodotto può essere inviato al Venditore per il successivo invio al centro di assistenza competente ovvero
- (ii) se è prevista l'assistenza in loco. Resta fermo che è il Venditore il soggetto responsabile della applicazione della Garanzia Legale in relazione ai Prodotti;
- (iii) come procedere, nel caso di contenuto/servizio digitale.

Nel caso di cui al paragrafo (i) che precede, il Venditore provvederà a ritirare il Prodotto e ad inviarlo al centro di assistenza competente. Nel caso previsto dal paragrafo (ii) che precede, invece, il Venditore concorderà con l'utente una data utile per l'accesso dell'assistenza in loco.

In ogni caso di Prodotti che siano beni, il centro di assistenza competente effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in

cui sia accertata l'esistenza del difetto, qualora l'utente abbia scelto, tra i rimedi disponibili, la riparazione, il centro di assistenza procederà alla riparazione. Qualora, invece, l'utente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per il Venditore eccessivamente onerosa o oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, il Venditore provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il centro di assistenza riscontri il difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione/sostituzione e quelle di trasporto al centro di assistenza saranno a carico del Venditore. Qualora il centro di assistenza non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, quindi, le spese di trasporto e quelle eventuali di riparazione o sostituzione saranno a carico dell'utente. Il Venditore informerà l'utente della circostanza e degli eventuali costi da sostenere per la riparazione o la sostituzione. Il Venditore si riserva la facoltà di inviare all'utente il preventivo emesso dal centro di assistenza, in modo che l'utente possa decidere se fare effettuare o meno la riparazione o la sostituzione a proprie spese. L'utente dovrà autorizzare la riparazione o la sostituzione a sue spese per iscritto. A seguito di tale accettazione si instaurerà una relazione diretta tra il centro di assistenza e l'utente alla quale il Venditore sarà del tutto estraneo e rispetto alla quale nessuna responsabilità potrà essere alla stessa imputata.

In tutti casi, la riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e comunque, salvo casi eccezionali o cause di forza maggiore, entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto il prodotto difettoso. Nel caso in cui la sostituzione o la riparazione inizialmente scelte non fossero effettuate entro tale termine, l'utente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla Garanzia Legale (sostituzione, nel caso in cui fosse stata chiesta la riparazione; riparazione nel caso in cui fosse stata chiesta la sostituzione; riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

Il Venditore si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale documenti comprovanti l'ordine.

Nel caso di difetti di conformità riguardanti contenuti/servizi digitale, il Venditore darà indicazioni sulla procedura che sarà seguita, a seconda delle scelte dell'utente e di quanto sia possibile e non sproporzionato per il Venditore, ferma restando la necessità per il Venditore di accertare l'esistenza del difetto di conformità denunciato e quanto sopra previsto in relazione alle spese a carico dell'utente nel caso in cui il difetto denunciato non sia invece accertato.

### 13. Garanzia Convenzionale del Produttore

13.1 I prodotti venduti sul Sito possono, a seconda della loro natura, essere coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore ("**Garanzia Convenzionale**").

L'utente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore. La durata, la 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.

### 13-bis Programma di Protezione Clienti

13bis.1 Il Venditore offre all'utente che abbia acquistato un Prodotto ("**Acquirente**"), la possibilità di attivare il piano di definizione alternativa dei reclami denominato "Programma Protezione Clienti", che consente all'Acquirente di rimettere, in via esclusiva, alla società EPRICE IT s.r.l., con sede legale in Viale E. Jenner 53, 20159 Milano, P. IVA 12429590966 ("EPRICE") – la decisione di un reclamo presentato dall'Acquirente nei confronti del Venditore ("**Programma Protezione Clienti EPRICE**" o "**Programma Protezione Clienti**"). Il Programma Protezione Clienti è offerto a titolo gratuito e non prevede, pertanto, il pagamento di alcun costo a carico dell'Acquirente.

13bis.2 I termini e le condizioni che disciplinano l'accesso al e l'attivazione del Programma Protezione Clienti, nonché ogni altra informazione di dettaglio su tale servizio, sono consultabili dall'utente accedendo alla sezione del Sito relativa alle Condizioni Generali Di Vendita; essi saranno comunque forniti all'Acquirente anche dopo la conclusione del contratto di acquisto sul Sito, in allegato alla e-mail di conferma dell'ordine, all'interno delle Condizioni Generali di Vendita.

13bis.3 Il Programma Protezione Clienti non sostituisce, non limita e non pregiudica, né esclude i diritti e i rimedi riconosciuti all'Acquirente dalla legge (e, in particolare, il diritto di recesso e la Garanzia Legale di cui al Codice del Consumo), diritti e rimedi di cui il consumatore, alle condizioni previste dalla legge, può sempre avvalersi, né sostituisce, limita, pregiudica e/o esclude eventuali diritti, rimedi, Garanzie Convenzionali e/o Servizi Aggiuntivi di Assistenza a Pagamento di cui

l'Acquirente possa godere. Tanto impregiudicato, al momento di invio della richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti, l'Acquirente è tenuto e si impegna sin d'ora a segnalare se abbia già parallelamente attivato qualcuno tra i rimedi che gli sono riconosciuti dalla legge e/o dalle presenti Condizioni Generali di Vendita. In ogni caso, l'Acquirente è consapevole e accetta che non potrà comunque conseguire una indebita duplicazione di eventuali indennizzi, rimborsi, risarcimenti a suo vantaggio.

13bis.4 A tal fine, impregiudicato il divieto per l'Acquirente di conseguire una indebita duplicazione di eventuali indennizzi, rimborsi, risarcimenti a suo vantaggio, si informa l'Acquirente, e l'Acquirente dichiara di essere consapevole e di accettare, che:

- a) nel caso in cui l'Acquirente effettui il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito mediante la soluzione di pagamento PayPal ("**Acquisto PayPal**") o mediante la soluzione di pagamento Klarna ("**Acquisto Klarna**"), tale acquisto potrebbe essere coperto dal programma di protezione degli acquisti offerto da PayPal (ove per "**PayPal**" si intende PayPal (Europe) S.à r.l. e Cie, S.C.A. (R.C.S. Lussemburgo B 118 349), istituto di credito lussemburghese, con sede legale in 22-24 Boulevard Royal L-2449 Lussemburgo) ("**Protezione Acquisti PayPal**") ovvero, rispettivamente da Klarna (ove per "**Klarna**" si intende Klarna Bank AB (publ), una società di diritto svedese, registrata presso il Registro Imprese svedese al numero 556737-0431, autorizzata a fornire servizi finanziari in Italia dall'Autorità di Vigilanza Finanziaria Svedese (Finansinspektionen), come descritto e disciplinato dalle rilevanti condizioni d'uso, pubblicate sul sito [www.paypal.com](http://www.paypal.com) o, rispettivamente, sul sito [www.klarna.com/it](http://www.klarna.com/it) o siti web sostitutivi o successivi ("**Condizioni d'Uso del Programma Protezione Acquisti PayPal**" e, rispettivamente, "**Condizioni d'Uso del Programma Protezione Acquisti Klarna**"), che l'Acquirente, in quanto fruitore dei servizi prestati da PayPal o, rispettivamente, da Klarna, conosce e ha accettato al momento della conclusione del contratto con PayPal o, seconda dei casi, Klarna;
- b) nel caso in cui l'Acquirente apra una contestazione nell'ambito della Protezione Acquisti PayPal ("**Contestazione Protezione Acquisti PayPal**") o, a seconda dei casi, nell'ambito della Protezione Acquisti Klarna ("**Contestazione Protezione Acquisti Klarna**") gli sarà inibita l'apertura di una contestazione nell'ambito del Programma Protezione Clienti ePRICE ("**Contestazione Programma Protezione Clienti EPRICE**");

c) nel caso in cui l'Acquirente, in relazione allo stesso Acquisto, apra prima una Contestazione Programma Protezione Clienti EPRICE e successivamente una Contestazione Protezione Acquisti PayPal o, a seconda dei casi, una Contestazione Protezione Acquisti Klarna, la Contestazione Programma Protezione Clienti EPRICE sarà chiusa a favore della Contestazione Protezione Acquisti PayPal o, a seconda dei casi, a favore della Contestazione Protezione Acquisti Klarna, contestazioni che seguiranno il loro corso, secondo quanto previsto dalle Condizioni d'Uso del Programma Protezione Acquisti PayPal o, a seconda dei casi, dalle Condizioni d'Uso del Programma Protezione Acquisti Klarna; di tale circostanza sarà data comunicazione all'Acquirente mediante l'apposito servizio di messagistica della Piattaforma di cui all'art. 15 che segue.

#### 14. Commercializzazione di Servizi di Terzi

- 14.1 Il Venditore, in collaborazione con soggetti terzi ("**Terzi**"), può offrire all'utente la possibilità di acquistare tramite il Sito il servizio prestato da tali soggetti ("**Servizio del Terzo**") alle condizioni stabilite dai Terzi e contenute nelle relative condizioni generali che saranno messe a disposizione dell'utente prima che egli possa acquistare il Servizio del Terzo e che egli deve consultare per poter effettuare l'acquisto dello stesso.
- 14.2 L'acquisto del Servizio del Terzo è a titolo oneroso e prevede, pertanto, il pagamento di un costo a carico dell'utente. Tale costo, ogni altra informazione di dettaglio sul Servizio del Terzo, sul Terzo erogatore del servizio e sulle modalità per attivare e/o usufruire del servizio stesso saranno fornite durante il procedimento di acquisto prima che l'utente possa procedere all'acquisto del Servizio del Terzo.
- 14.3 Nel caso di acquisto tramite il Sito di un Servizio del Terzo, l'utente, che rivesta la qualità di consumatore, ha il diritto di recedere dal contratto, con le modalità di cui agli artt. 11.2, 11.3, 11.4 e 11.4-bis che precedono, senza doverne specificare il motivo e senza dover sostenere costi diversi da quelli di cui all'art. 14.4 che segue, entro quattordici giorni di calendario dal giorno in cui l'utente riceve l'e-mail con la quale gli viene comunicato il codice di attivazione del Servizio del Terzo e/o le modalità per usufruire dello stesso. In allegato alla e-mail contenente il codice di attivazione del Servizio del Terzo, l'utente troverà le Istruzioni e il Modulo Tipo di recesso applicabili. Trovano

applicazione, per quanto compatibili, le previsioni di cui agli artt. 11.6, 11.8 e 11.10 che precedono. Si segnala all'utente che, se l'utente desidera che la prestazione dei Servizi del Terzo abbia inizio prima della scadenza del periodo di recesso, il Venditore, come previsto dall'art. 51, VIII comma, del Codice del Consumo, chiederà all'utente di farne richiesta esplicita e di riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Terzo il consumatore non avrà più il diritto di recesso.

- 14.4 Se la prestazione del Servizio del Terzo acquistato dall'utente tramite il Sito può essere iniziata prima della scadenza del periodo di recesso di cui all'art. 14.3 che precede e l'utente esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in tal senso, l'utente, ai sensi dell'art. 57, III comma, Codice del Consumo, è tenuto a corrispondere al Venditore, salvo che non sia diversamente indicato, un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui l'utente ha informato il Venditore dell'esercizio del recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che l'utente deve pagare è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto e risultante dalla e-mail di conferma d'ordine ed è comunicato all'utente tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art.15 che segue.

## 15. Assistenza Clienti e Reclami verso i Venditori

- 15.1 È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni o inoltrare reclami contattando il Venditore tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma a cui l'utente può accedere tramite l'area riservata del suo account personale. Salvo che la legge non disponga altrimenti, tramite il medesimo sistema avvengono inoltre tutte le comunicazioni tra il Venditore e l'utente relative all'acquisto dei Prodotti.
- 15.2 Il Venditore risponderà ai reclami tramite l'apposito sistema di messaggistica della Piattaforma di cui all'art. 15.1 che precede nel termine massimo di due giorni dal ricevimento degli stessi, fermo restando quanto previsto dal Programma di Protezione dei Clienti di cui all'art. 13-bis che precede..

### 6. 1 Legge applicabile; Composizione stragiudiziale delle controversie

16. 1 Il contratto di acquisto concluso sul Sito tra il Venditore e l'utente è regolato dalla legge italiana.
- 16.2 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.
- 16.3 Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del

Consumo), il Venditore informa l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo direttamente al Venditore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, 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 alla presenti Condizioni Generali di Vendita (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

- 16.4 Il Venditore . informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che era stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR), consultabile al seguente indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> e attraverso la quale l'utente consumatore poteva 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 fosse coinvolto. **A partire dal 20 marzo 2025, tuttavia, non è più possibile presentare reclami attraverso la piattaforma ODR**, come previsto dal Regolamento (UE) 2024/3228. La piattaforma ODR potrà essere consultata fino al 19 luglio 2025 esclusivamente per i reclami presentati entro il 20 marzo 2025.
- 16.5 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 del Codice del Consumo.

L'utente 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, 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).

## SEZIONE B. TERMINI E CONDIZIONI DEL PROGRAMMA PROTEZIONE CLIENTI

**Il Venditore offre all'Acquirente, ai termini e alle condizioni qui di seguito descritti, la possibilità di attivare il piano di definizione alternativa dei reclami denominato "Programma Protezione Clienti", che consente all'Acquirente di rimettere, in via esclusiva, a un terzo imparziale, ovvero alla società EPRICE IT S.R.L., con sede legale in Viale E. Jenner 53, 20159 Milano, Italia, iscritta al Registro Imprese di Milano, al n. 12429590966, P. IVA 12429590966 ("EPRICE"), la decisione di un reclamo presentato dall'Acquirente nei confronti del Venditore ("Programma Protezione Clienti" o "Programma Protezione Clienti EPRICE"). Il Programma Protezione Clienti è offerto a titolo gratuito e non prevede, pertanto, il pagamento di alcun costo a carico dell'Acquirente.**

I termini e le condizioni qui riportati disciplinano esclusivamente il servizio di Programma Protezione Clienti. Tutti i termini qui indicati in maiuscolo hanno il significato delle e si riferiscono alle definizioni di cui all'art. 1 che segue. Per quanto qui non espressamente previsto, si rinvia alle ulteriori previsioni delle Condizioni Generali di Vendita del Venditore, ove rilevanti e applicabili.

Il Programma Protezione Clienti non sostituisce, non limita e non pregiudica, né esclude, i diritti e i rimedi riconosciuti all'Acquirente dalla legge (e, in particolare, il diritto di recesso e la garanzia legale di conformità di cui al Codice del Consumo - v. artt. 52 e ss. e 128 e ss. del Codice del Consumo) e pertanto quest'ultimo potrà, alle condizioni previste dalla legge, sempre avvalersi di tali diritti e rimedi.

### 1 Definizioni del servizio "Programma Protezione Clienti"

**"Acquirente"**: indica l'utente che ha acquistato un Prodotto dal Venditore tramite il Marketplace.

**"Condizioni del Programma Protezione Clienti" - "CPPC"**: indica i termini e le condizioni che disciplinano il servizio "Programma Protezione Clienti", come contenuti nel presente documento.

**"EPRICE"**: indica la società EPRICE IT Srl, con sede legale in Viale E. Jenner 53, 20159 Milano, Italia, iscritta al Registro Imprese di Milano, al n. 12429590966, P. IVA 12429590966, nella sua qualità di soggetto terzo incaricato in via esclusiva della definizione alternativa dei reclami presentati dall'Acquirente nei confronti del Venditore a norma delle presenti CPPC.

**"MarketPlace"**: indica lo spazio virtuale accessibile attraverso il Sito, all'interno del quale ciascun Venditore offre e mette in vendita i propri prodotti e/o i servizi e

conclude i relativi contratti di acquisto con gli Acquirenti. **"PSNC"**: indica il "Prodotto sostanzialmente non conforme alla descrizione presente nella Pagina Prodotto del catalogo del Marketplace", come definito all'art. 3.2. **"Pagina Prodotto"**: indica la pagina informativa, pubblicata nel catalogo del Marketplace, che illustra le principali caratteristiche del prodotto offerto in vendita dal Venditore.

**"Prodotto"**: indica il prodotto, descritto dal Venditore nella relativa Pagina Prodotto del catalogo del Marketplace, acquistato dall'Acquirente.

**"Reclamo Preventivo"**: è il reclamo, avente i requisiti indicati all'art. 2.1 (i), (ii) e (iii) delle presenti CPPC, a seguito della quale è possibile attivare/ viene attivato il Programma Protezione Clienti.

**"Sito"**: indica il sito internet [www.eprice.it](http://www.eprice.it) che ospita il Marketplace, nonché, ove rilevante, le singole pagine web di tale sito.

**"Termine di Attivazione"**: indica il termine di cui all'art. 2.3.

**"Termine di Risposta"**: indica il termine di cui all'art. 2.1 (iii).

**"Venditore"**: indica il soggetto, come meglio identificato nelle Condizioni Generali di Vendita del Venditore, che ha venduto all'Acquirente il Prodotto.

### 2 Condizioni e modalità di attivazione del Programma Protezione Clienti

2.1 Per poter usufruire del Programma Protezione Clienti, è necessario che l'Acquirente:

- (i) abbia previamente presentato un reclamo, tramite l'apposita sezione "Area Riservata/ Servizi Post-Vendita" del Sito, seguendo la procedura ivi indicata;
- (ii) abbia verificato che il reclamo di cui al paragrafo (i) che precede riguarda, tassativamente, uno dei casi per cui è prevista la possibilità di attivare il Programma Protezione Clienti, come indicati dall'art. 3 che segue;
- (iii) non abbia ricevuto, nei 7 giorni lavorativi successivi all'invio del reclamo di cui ai paragrafi (i) e (ii) che precedono ("**Termine di Risposta**"), alcuna risposta dal Venditore.

L'invio del reclamo, avente i requisiti indicati all'art. 2.1 (i), (ii) e (iii) sopra (il "**Reclamo Preventivo**"), costituisce condizione imprescindibile per l'attivazione del Programma Protezione Clienti.

Eventuali richieste di attivazione del Programma Protezione Clienti che l'Acquirente invii senza aver provveduto ad effettuare il Reclamo Preventivo e/o senza aver lasciato decorrere il Termine di Risposta non verranno prese in considerazione da EPRICE. Parimenti, non verranno considerate quelle richieste di attivazione del Programma

Protezione Clienti che l'Acquirente abbia inviato dopo aver ricevuto, nel Termine di Risposta, una risposta da parte del Venditore, fatto salvo il caso in cui tale risposta debba considerarsi "non ricevuta" ai sensi di quanto previsto dall'art. 2.2 (iii) che segue.

2.2 Ai fini di quanto previsto dall'art. 2.1, si considera "non ricevuta" dall'Acquirente la risposta del Venditore:

- (i) che il Venditore non ha mai inviato all'Acquirente;
- (ii) che il Venditore ha inviato all'Acquirente dopo la scadenza del Termine di Risposta;
- (iii) che non soddisfi, in tutto o in parte, eventuali richieste che l'Acquirente ha formulato, in sede di Reclamo Preventivo, nel rispetto di quanto gli è consentito richiedere in base alla legge, e, in particolare, in base al Codice del Consumo e/o in base alle Condizioni Generali di Vendita del Venditore, ivi compreso il caso di cui all'art.3.1 (iii) che segue.

2.3 Per avviare il Programma Protezione Clienti, l'Acquirente dovrà seguire la procedura di attivazione messa a sua disposizione nella sezione "Area Riservata/Stato Ordini" del Sito, in corrispondenza di ciascun ordine effettuato tramite il Marketplace. Tale procedura dovrà essere tassativamente avviata entro novanta (90) giorni, decorrenti:

- (i) nel caso di cui all'art. 3.1 (i) che segue, dalla data di consegna indicata nella e-mail di conferma d'ordine ricevuta dall'Acquirente, ovvero dalla data in cui l'Acquirente ha concluso il contratto di acquisto del Prodotto;
- (ii) nel caso di cui all'art. 3.1 (ii) che segue, dalla data in cui l'Acquirente, o un terzo diverso dal vettore e delegato dall'Acquirente, ha ricevuto il Prodotto in consegna;
- (iii) nel caso di cui all'art. 3.1 (iii) che segue, dal primo giorno successivo a quello di scadenza del termine, pattuito tra Venditore e Acquirente, entro cui il Venditore avrebbe dovuto rimborsare l'Acquirente ovvero dal primo giorno successivo a quello in cui l'Acquirente ha ricevuto il rimborso parziale da parte del Venditore, ciascuno dei termini sopra è un "**Termine di Attivazione**".

E' ESCLUSIVA RESPONSABILITÀ DELL'ACQUIRENTE CALCOLARE E VERIFICARE LA DATA DI DECORRENZA E QUELLA DI SCADENZA DEL TERMINE DI ATTIVAZIONE.

Dopo aver inoltrato la propria richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti, l'Acquirente non potrà più modificarne il contenuto, e, in particolare, non potrà modificare la scelta effettuata con riguardo al motivo posto a fondamento della richiesta (i.e. Prodotto non ricevuto/PSNC/Rimborso non ricevuto o parziale, v. art. 3.1); egli potrà tuttavia aggiungere, fino a che non sarà chiusa la fase istruttoria di cui

all'art. 4.2, ulteriori informazioni e/o documentazioni inerenti alla richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti o al merito della stessa.

2.4 Il Programma Protezione Clienti non sostituisce, non limita e non pregiudica, né esclude i diritti e i rimedi riconosciuti all'Acquirente dalla legge (e, in particolare, il diritto di recesso e la garanzia legale di conformità di cui al Codice del Consumo; v. artt. 52 e ss., 61 e 128 e ss. del Codice del Consumo) e pertanto quest'ultimo potrà, alle condizioni previste dalla legge, sempre avvalersi di tali diritti e rimedi in relazione al Prodotto. Parimenti, il Programma Protezione Clienti non sostituisce, limita, pregiudica e/o esclude eventuali Garanzie Convenzionali e/o Servizi Aggiuntivi di Assistenza di cui l'Acquirente possa godere in relazione al Prodotto, ai sensi delle Condizioni Generali di Vendita del Venditore.

Tanto impregiudicato, al momento di invio della richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti, l'Acquirente è tenuto e si impegna sin d'ora a segnalare se abbia già parallelamente attivato qualcuno tra i rimedi che gli sono riconosciuti dalla legge e/o dalle Condizioni Generali di Vendita del Venditore. In tal caso, l'Acquirente è consapevole e accetta che non potrà comunque conseguire una indebita duplicazione di eventuali indennizzi, rimborsi, risarcimenti o di qualsiasi altro adempimento positivo che egli abbia richiesto in suo favore.

A tal fine, impregiudicato il divieto per l'Acquirente di conseguire una indebita duplicazione di eventuali indennizzi, rimborsi, risarcimenti a suo vantaggio, si informa l'Acquirente, e l'Acquirente dichiara di essere consapevole e di accettare, che:

nel caso in cui l'Acquirente effettui il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito mediante la soluzione di pagamento PayPal ("**Acquisto PayPal**") o Klarna ("**Acquisto Klarna**"), tale acquisto potrebbe essere coperto dal programma di protezione degli acquisti offerto entro 180 giorni dal pagamento da PayPal (ove per "**PayPal**" si intende PayPal (Europe) S.à.r.l. e Cie, S.C.A. (R.C.S. Lussemburgo B 118 349), istituto di credito lussemburghese, con sede legale in 22-24 Boulevard Royal L-2449 Lussemburgo) ("**Protezione Acquisti PayPal**"), come descritto e disciplinato dalle rilevanti condizioni d'uso, pubblicate sul sito [www.paypal.com](http://www.paypal.com) e siti web sostitutivi o successivi ("**Condizioni d'Uso del Programma Protezione Acquisti PayPal**") ovvero dal programma di protezione degli acquisti offerto da Klarna (ove per "**Klarna**" si intende Klarna Bank AB (publ), una società di diritto svedese, registrata presso il Registro Imprese svedese al numero 556737-0431, autorizzata a fornire servizi finanziari in Italia dall'Autorità di Vigilanza Finanziaria

Svedese (Finansinspektionen) (“**Protezione Acquisti Klarna**”), come descritto e disciplinato dalle rilevanti condizioni d’uso, pubblicate sul sito [www.klarna.com/it](http://www.klarna.com/it) e siti web sostitutivi o successivi (“**Condizioni d’Uso del Programma Protezione Acquisti Klarna**”) che l’Acquirente, in quanto fruitore dei servizi prestati da PayPal o, rispettivamente, da Klarna, conosce e ha accettato al momento della conclusione del contratto con PayPal o, a seconda dei casi, con Klarna;

a) nel caso in cui l’Acquirente apra una contestazione nell’ambito della Protezione Acquisti PayPal (“**Contestazione Protezione Acquisti PayPal**”) o, a seconda dei casi, nell’ambito della Protezione Acquisti Klarna (“**Contestazione Protezione Acquisti Klarna**”) gli sarà inibita l’apertura di una contestazione nell’ambito del Programma Protezione Clienti ePRICE (“**Contestazione Programma Protezione Clienti ePRICE**”);

b) nel caso in cui l’Acquirente, in relazione allo stesso Acquisto, apra prima una Contestazione Programma Protezione Clienti ePRICE e successivamente una Contestazione Protezione Acquisti PayPal o, a seconda dei casi, una Contestazione Protezione Acquisti Klarna, la Contestazione Programma Protezione Clienti ePRICE sarà chiusa a favore della Contestazione Protezione Acquisti PayPal o della Contestazione Protezione Acquisti Klarna, contestazioni che seguiranno invece, il suo loro corso, secondo quanto previsto dalle Condizioni d’Uso del Programma Protezione Acquisti PayPal o, a seconda dei casi, dalle Condizioni d’Uso del Programma Protezione Acquisti Klarna; di tale circostanza sarà data comunicazione all’Acquirente mediante l’apposito servizio di messaggistica della Piattaforma di cui all’art. 15 che segue;

CON L’AVVIO DELLA PROCEDURA PREVISTA DAL PROGRAMMA DI PROTEZIONE CLIENTI, L’ACQUIRENTE DICHIARA DI AVER ATTENTAMENTE ESAMINATO E DI ACCETTARE IL CONTENUTO DELLE PRESENTI CONDIZIONI, NONCHE’ RICONOSCE ED ACCETTA DI AFFIDARE A ePRICE, IN VIA ESCLUSIVA, LA DEFINIZIONE DEL RECLAMO PREVENTIVO E DI SOTTOSTARE ALLA DECISIONE CHE ePRICE EMETTERA’, IN BASE A QUANTO PREVISTO DALLE PRESENTI CONDIZIONI, ALL’ESITO DELLA PROCEDURA DI CUI AL PROGRAMMA PROTEZIONE CLIENTI E A DECISIONE DEL RECLAMO OGGETTO DELLA STESSA.

### 3 Casi di applicabilità del Programma Protezione Clienti

**3.1** Fatto salvo quanto indicato dall’art. 3.3 che segue, il Programma Protezione Clienti può essere attivato, tramite la procedura di cui all’art. 2.3 che precede, esclusivamente nei seguenti casi:

- (i) Prodotto non ricevuto: il Prodotto non è stato ricevuto dall’Acquirente entro i tre (3) giorni successivi alla data di consegna indicata nella e-mail di conferma d’ordine ricevuta dall’Acquirente o, comunque, entro trenta (30) giorni dalla data di conclusione del contratto, come individuata in base alle Condizioni Generali di Vendita del Venditore;

- (ii) Prodotto sostanzialmente non conforme alla descrizione presente nella Pagina Prodotto del catalogo del Marketplace: il Prodotto ricevuto dall’Acquirente risulta sostanzialmente non conforme alla descrizione presente nella Pagina Prodotto del catalogo del Marketplace; Rimborso non effettuato o parziale: a definizione del Reclamo Preventivo e/o a qualsiasi altro titolo (ad es.: a seguito del recesso dell’Acquirente dal contratto di acquisto del Prodotto; a seguito della attivazione di una delle procedure volontarie di cui alle Condizioni Generali di Vendita del Venditore, etc.), il Venditore ha accettato di effettuare un rimborso a favore dell’Acquirente, ma non ha poi provveduto ad effettuare tale rimborso nel termine pattuito con l’Acquirente ovvero ha effettuato un rimborso di importo inferiore rispetto a quello pattuito con l’Acquirente.

**3.2** Ai fini dell’art. 3.1 (ii) sopra, per “Prodotto sostanzialmente non conforme alla descrizione presente nella Pagina Prodotto del catalogo del Marketplace” (“**PSNC**”) si intende un Prodotto sostanzialmente diverso dalla descrizione del Prodotto stesso, come pubblicata dal Venditore nella Pagina Prodotto. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si considera PSNC:

- un Prodotto completamente diverso da quello indicato nella Pagina Prodotto (es.: ho acquistato un frullatore, mi viene consegnato un ferro da stiro);
- un Prodotto privo di alcune parti o accessori, senza che nella Pagina Prodotto sia stata segnalata tale assenza;
- un pacco contenente solo l’imballaggio originale del Prodotto, ma non il Prodotto stesso (es: ho acquistato un cellulare, ma all’interno del pacco che mi è stato consegnato trovo solo la scatola di imballaggio originale del cellulare, ma non il telefono).

Fatto salvo il diritto di recesso riconosciuto agli utenti consumatori dal Codice del Consumo, e ogni altro diritto e rimedio ad essi riconosciuto per legge, non possono invece considerarsi PSNC, ad esempio:

- i Prodotti che presentano diversità solo formali e non di sostanza rispetto alla descrizione fatta nella Pagina Prodotto;
- i Prodotti correttamente descritti nella Pagina Prodotto, ma che l’Acquirente non desidera più, dopo averli ricevuti;
- i Prodotti correttamente descritti nella Pagina Prodotto, ma che non soddisfano le aspettative dell’Acquirente.

**3.3** L’attivazione del Programma Protezione Clienti non è consentita:

- (i) rispetto a Prodotti il cui prezzo di acquisto (comprensivo delle spese di consegna e dell’IVA,

se applicate, nonché di eventuali costi aggiuntivi), come risultante dalla e-mail di conferma d'ordine ricevuta dall'Acquirente, sia superiore a 3.000,00 euro;

- (ii) rispetto a Prodotti pagati con carta di credito e in relazione al pagamento dei quali il titolare della carta di credito utilizzata per il pagamento abbia rifiutato o non abbia comunque autorizzato il relativo addebito;
- (iii) rispetto a Prodotti di cui l'Acquirente abbia rifiutato la consegna, qualora la spedizione in restituzione del Prodotto rifiutato dall'Acquirente non sia tracciabile;
- (iv) rispetto a beni e/o Prodotti diversi dai beni materiali specificamente individuati al momento del relativo acquisto e non personalizzati, e quindi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, rispetto a beni immateriali, servizi, oggetti personalizzati, accesso a contenuti digitali, servizi in abbonamento o similari, oggetti equivalenti a contanti (inclusi, tra gli altri, i buoni o le carte regalo), etc.

Nella Pagina Prodotto di ciascun Prodotto per cui il Programma Protezione Clienti non è applicabile, tale circostanza sarà segnalata.

#### 4 Istruttoria di EPRICE

**4.1** Una volta che l'Acquirente ha attivato la procedura di Programma Protezione Clienti secondo quanto previsto dall'art. 2.3 che precede, EPRICE provvederà innanzitutto a verificarne la correttezza ai sensi degli artt. 2 e 3 che precedono. Qualora tale verifica dia esito positivo, EPRICE provvederà a inviare una e-mail all'Acquirente, comunicandogli che la sua richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti è andata a buon fine, nonché il termine entro cui la fase istruttoria si riterrà conclusa a norma dell'art. 4.3 e quello massimo di durata della procedura di Protezione Clienti. Diversamente, EPRICE comunicherà all'Acquirente, sempre per e-mail, che non è stato possibile attivare il Programma Protezione Clienti, indicando i motivi di tale decisione.

**4.2** Se la richiesta di attivazione del Programma Protezione Clienti è andata a buon fine, EPRICE avvierà la relativa istruttoria. In tale fase, EPRICE potrà chiedere sia al Venditore che all'Acquirente di fornire eventuale documentazione (ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ricevute, DDT, bolle di consegna, estratti conto, e-mail, lettere, registrazioni, valutazioni di terzi, verbali delle competenti autorità di pubblica sicurezza, fotografie, etc.) a sostegno della rispettiva posizione. I documenti recanti informazioni incomplete, parziali, non leggibili e/o provenienti dalla stessa parte che intende avvalersene ai fini di fornire prova di una determinata circostanza saranno valutati con riserva e potranno essere da quest'ultima ritenuti inutilizzabili ai fini della procedura di Protezione

Clienti, e quindi non essere tenuti in considerazione. In particolare, potranno essere richiesti:

- (i) nel caso di cui all'art. 3.1 (i), il documento da cui risulti il tracking della spedizione all'Acquirente; ove esistenti, eventuali documenti che diano prova della avvenuta consegna (c.d. POD), dell'assenza del destinatario e/o della rispedizione del Prodotto al Venditore a seguito di mancata consegna al destinatario e del tracking di tale rispedizione; all'Acquirente: ove esistente, denuncia presso le competenti autorità di pubblica sicurezza relativa alla mancata consegna del Prodotto e/o al disconoscimento, da parte dell'Acquirente, di eventuali sottoscrizioni apposte a suo nome su qualsiasi documento relativo alla consegna del Prodotto; ove esistenti, validi e decisivi elementi di prova circa la mancata consegna del Prodotto;
- (ii) nel caso di cui all'art. 3.1 (ii), al Venditore: il documento da cui risulti il tracking della spedizione all'Acquirente; ove esistenti, eventuali polizze assicurative; documenti o fotografie che diano prova dello stato e del contenuto del pacco in cui è stato inserito il Prodotto e/o della rispedizione del Prodotto al Venditore da parte del destinatario e del tracking di tale rispedizione; all'Acquirente: ove esistente, denuncia presso le competenti autorità di pubblica sicurezza (ad es., denuncia della assenza del Prodotto all'interno del pacco con cui è stato recapitato e/o relativa al disconoscimento, da parte dell'Acquirente, di eventuali sottoscrizioni apposte a suo nome su qualsiasi documento relativo alla consegna del Prodotto); ove rilevante, la confezione originale del Prodotto;
- (iii) nel caso di cui all'art. 3.1 (iii), al Venditore: ove esistenti, eventuali documenti che diano prova dell'avvenuto rimborso e dell'entità dello stesso e/o della rispedizione del Prodotto al Venditore e del tracking di tale rispedizione; all'Acquirente: ove esistente, denuncia presso le competenti autorità di pubblica sicurezza (ad es. denuncia relativa al mancato rimborso); ove esistenti, eventuali documenti che diano prova del mancato rimborso. Ove del caso, EPRICE potrà inoltre richiedere al Venditore o all'Acquirente di mettere a disposizione di EPRICE I, del Venditore o di un terzo, a seconda dei casi, il Prodotto oggetto della procedura di Protezione Clienti. Tale adempimento dovrà avvenire a cura e a spese del soggetto a cui sia indirizzata la richiesta di EPRICE. L'istruttoria di cui all'art. 4.2 si dovrà chiudere necessariamente entro un termine massimo che EPRICE avrà cura di indicare nell'e-

mail di cui all'art. 4.1. Oltre tale termine, non sarà consentito, né al Venditore, né all'Acquirente, inviare a EPRICE richieste, dichiarazioni, documentazioni, materiale di qualsiasi tipo o altre comunicazioni.

## 5 Decisione di EPRICE

**5.1** Esaurita la fase istruttoria, EPRICE emetterà, nel termine massimo di cui all'art. 4.1, una decisione finale a favore dell'Acquirente o del Venditore. Tale decisione sarà comunicata al Venditore e all'Acquirente tramite e-mail e confermata, ove necessario, a mezzo PEC o posta raccomandata con ricevuta di ritorno entro 5 giorni lavorativi dall'invio dell'e-mail anzidetta.

LA DECISIONE FINALE VIENE ASSUNTA DA EPRICE A SUA COMPLETA DISCREZIONE E IN BASE A QUALSIASI CRITERIO RITENUTO APPROPRIATO DA EPRICE IN OGNI CASO, IL VENDITORE E L'ACQUIRENTE ACCETTANO DI ESSERE TENUTI, E DUNQUE SONO TENUTI, A SOTTOSTARE ALLA DECISIONE DI EPRICE, A RISPETTARLA, AD ATTENERSI ALLA STESSA E, RELATIVAMENTE AL VENDITORE, AD ADEMPIERE A QUALSIASI OBBLIGO E/O ONERE DA ESSA DISPOSTO.

**5.2** Sia nel caso in cui EPRICE decida a favore del Venditore, che nel caso in cui decida a favore dell'Acquirente, eventuali spese e/o costi sostenuti da tali parti per l'attivazione, l'istruttoria, la gestione della procedura di Reclamo Preventivo e/o di Programma Protezione Clienti e l'adempimento della decisione emessa da EPRICE saranno a carico delle stesse, ciascuna per quanto di sua competenza. In nessun caso EPRICE effettua rimborsi, risarcimenti, pagamenti in compensazione o altri indennizzi, di qualsivoglia genere, né nei confronti del Venditore, né dell'Acquirente, né tantomeno di soggetti terzi.

**5.3** Se EPRICE risolve il reclamo a favore dell'Acquirente e dispone, nella propria decisione finale, che il Venditore debba effettuare un rimborso nei confronti dell'Acquirente, il rimborso, salvo ove diversamente specificato, comprenderà il prezzo di acquisto del Prodotto, comprensivo di spese di consegna e IVA, se applicate, nonché di qualsiasi altro costo aggiuntivo sostenuto dall'Acquirente al momento dell'acquisto e risultante dall'e-mail di conferma d'ordine ricevuta dall'Acquirente.

**5.4** Se, nel corso dell'istruttoria:

(i) il Venditore ha dato prova documentale dell'avvenuta consegna del Prodotto all'Acquirente, EPRICE potrebbe decidere il reclamo a favore del Venditore, anche se l'Acquirente non ha mai ricevuto in consegna il Prodotto; l'Acquirente ha fornito validi e decisivi elementi di prova circa la mancata consegna del Prodotto, EPRICE potrebbe decidere il reclamo a favore dell'Acquirente, anche se il Venditore ha provato di aver consegnato il Prodotto.

(ii) EPRICE ha richiesto al Venditore di accettare in restituzione il Prodotto, ripararlo e/o sostituirlo con altro Prodotto, e il Venditore si rifiuta di ricevere in sostituzione, riparare e/o di sostituire, EPRICE potrebbe decidere il reclamo a favore dell'Acquirente.

## 6 Miscellanea; Risoluzione Alternativa delle Controversie-Risoluzione Online delle Controversie

**6.1** Le presenti CPPC possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito nella apposita sezione presente nel footer di ogni pagina del Sito. Gli Acquirenti sono pertanto invitati ad accedere regolarmente al Sito e a consultare la versione più aggiornata delle CPPC.

**6.2** Le CPPC applicabili sono quelle in vigore alla data di invio, da parte dell'Acquirente, del Reclamo Preventivo. L'Acquirente è tenuto a leggere attentamente le presenti CPPC, che il Venditore mette a sua disposizione nella apposita sezione presente nel footer di ogni pagina del del Sito, nonché, dopo la conclusione del contratto di acquisto sul Sito, in allegato alla e-mail di conferma dell'ordine, e di cui è consentita all'Acquirente la memorizzazione e la riproduzione. L'attivazione del Programma Protezione Clienti comporta l'accettazione delle presenti CPPC.

**6.3** 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.

**6.4** 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.

**6.5** Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), il Venditore informa l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo direttamente al Venditore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così

insorta, 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 alla presenti Condizioni Generali di Vendita (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

- 6.6** Il Venditore informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che era 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> e attraverso la quale piattaforma ODR l'utente consumatore potrà poteva 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 fosse coinvolto. A partire dal 20 marzo 2025, tuttavia, non è più possibile presentare reclami attraverso la piattaforma ODR, come previsto dal Regolamento (UE) 2024/3228. La piattaforma ODR potrà essere consultata fino al 19 luglio 2025 esclusivamente per i reclami presentati entro il 20 marzo 2025. 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 del Codice del Consumo.
- 6.7** L'utente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia può, inoltre, 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 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).

