



Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

SEDE LEGALE
Via Meravigli, 9/b
20123 Milano
Tel +39 02.8515.1
www.milomb.camcom.it
regolazione.mercato@mi.camcom.it

SEDE MONZA BRIANZA
Piazza Cambiaghi, 9
20900 Monza
Tel +39 039.28071

SEDE LODI
Via Haussmann, 11/15
26900 Lodi
Tel +39 0371.4505.1

YouCamera

CONTRATTO TIPO

PER LA VENDITA DI MOBILI E BENI DI ARREDAMENTO *ONLINE*

Si ringrazia

l'Avv. Giulio Rufo Clerici – Esperto Camera di commercio
per il contributo dato nella redazione del Contratto Tipo.

Con l'adesione di:



Dicembre 2017

Pubblicazione a cura di:
Unità Organizzativa Armonizzazione del Mercato
Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

FOGLIO INFORMATIVO

Il venditore e l'acquirente potranno sottoporre le controversie derivanti dal presente contratto o collegate ad esso (ivi comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione):

- al procedimento di negoziazione assistita (di cui all'art. 2 d.l. 12 settembre 2014, n. 132, convertito con modificazioni dalla l. 10 novembre 2014, n. 162);
- al procedimento di conciliazione paritetica (se applicabile);
- al tentativo di mediazione presso gli Organismi istituiti presso le Camere di Commercio o altri Organismi di mediazione riconosciuti ai sensi del D.lgs 28/2010.

In caso di scelta di uno dei suddetti strumenti di risoluzione stragiudiziale, venditore e acquirente si impegnano a farvi ricorso prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale.

In caso di esito negativo, la controversia tra professionisti sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di _____

(CARTA INTESTATA DEL VENDITORE)

CONTRATTO TIPO DI VENDITA

1. DATI DEL VENDITORE

_____ [C.F./P. IVA _____, numero di iscrizione al R.I. _____], con sede legale in _____, filiale di _____ CAP _____ via _____ n. civico _____ n. telefonico e n. fax del Servizio Clienti _____ E-mail _____, aderente al Codice etico _____ (reperibile all'indirizzo internet _____, in lingua italiana e in lingua inglese)

Informa

che è possibile acquistare, tramite il sito web _____ (di seguito, il Sito), nell'area _____, i prodotti ivi illustrati. Con le stesse modalità è anche possibile acquistare una serie di servizi, tra cui installazione di elettrodomestici e montaggio, a cura di personale in possesso delle necessarie qualifiche. La consegna del bene e tutte le spese che non sono espressamente poste a carico dell'acquirente si intendono sempre a carico del venditore, salvo diverso accordo.

2. NOTE GENERALI

Il Presente Contratto scaricabile in lingua italiana e in lingua inglese, si applica esclusivamente alla vendita a distanza tramite web dei prodotti e dei servizi offerti nel Sito, in corrispondenza dei quali è presente il pulsante preposto all'invio dell'ordine.

Il venditore cura costantemente l'aggiornamento del Sito e dei suoi contenuti. In caso di variazioni del presente Contratto, all'ordine di acquisto effettuato dall'acquirente si applicano le norme contrattuali pubblicate nel Sito al momento dell'invio dell'ordine.

Il Sito fornisce le informazioni prescritte dal Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005) sulle caratteristiche di tutti i prodotti e delle loro confezioni ([art. 6](#)), sui tempi di consegna di ciascuno di essi, nonché per i c.d. contratti a distanza ([art. 48 ss.](#)). Tali informazioni sono rese disponibili e scaricabili sia in lingua

italiana, sia in lingua inglese.

La consultazione del Sito, da parte dell'acquirente, consente la conoscenza delle informazioni ivi pubblicate e implica il consenso all'utilizzo del formato digitale per tutti gli atti o i documenti relativi alla compravendita dei beni e alla fornitura dei servizi offerti, senza necessità di supporto cartaceo.

3. OFFERTA AL PUBBLICO E ORDINE DELL'ACQUIRENTE

I prodotti ed i servizi con i relativi prezzi, come proposti nel Sito, sono offerti al pubblico, conformemente alle modalità precisate nel Contratto e nel Sito stesso. Le norme contrattuali relative a tale offerta si applicano esclusivamente agli acquisti effettuati tramite il Sito. Gli ordini di acquisto dovranno essere effettuati on-line attraverso la procedura presente nel Sito. L'ordine si intende inviato al venditore dopo che l'acquirente ha:

- a) correttamente completato tutti i campi obbligatori presenti nel modulo d'ordine pubblicato online;
- b) cliccato il pulsante preposto all'invio dell'ordine.

Gli eventuali errori nell'inserimento dei dati possono essere corretti, prima di cliccare il bottone "concludi e paga", modificando il contenuto dei campi compilati, o dopo aver cliccato il bottone "concludi e paga", informando il venditore, tramite l'indirizzo e-mail _____, entro e non oltre _____ dall'invio dell'ordine.

L'acquirente si impegna a comunicare contestualmente all'ordine, via e-mail all'indirizzo del venditore, eventuali cause ostative o problemi che dovessero rendere difficoltosa o impossibile la consegna del bene, impegnandosi alla loro tempestiva rimozione. Diversamente i costi derivanti da eventuale omissioni o errori dell'acquirente saranno a suo esclusivo carico.

4. PREZZI E SPESE

Tutti i prezzi dei prodotti e dei servizi proposti nel Sito sono comprensivi delle imposte.

Tutte le spese a carico dell'acquirente sono indicate nel Sito.

Ai prodotti ed ai servizi si applica il corrispettivo evidenziato nel Sito, al momento dell'invio dell'ordine, senza che rilevino precedenti offerte o eventuali variazioni di prezzo intervenute successivamente. Tutti i pagamenti devono essere effettuati, entro _____ dal dovuto, tramite uno dei seguenti mezzi: _____

MODULO DI RECESSO TIPO

(Compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal Contratto)

- Destinatario [indicare gli stessi dati inseriti nell'art. 1 del Contratto]:
- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) Contratto dei seguenti beni/servizi (*)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)
- Nome
- Indirizzo
- Firma (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.

FOGLIO INFORMATIVO SUL DIRITTO DI RECESSO

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro quattordici giorni di calendario.

Il diritto di recesso ha inizio a decorrere dal momento in cui il consumatore entra in possesso del bene oggetto del contratto. In particolare, tale diritto non si applica in caso di beni realizzati su misura o chiaramente personalizzati ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo.

Qualora il consumatore non abbia ricevuto le informazioni contenute nel presente foglio informativo, il termine per il recesso decorre da quando il consumatore le riceverà, e in ogni caso il periodo in cui è consentito il recesso termina dopo un anno e quattordici giorni di calendario dal momento in cui il consumatore entra in possesso del bene oggetto del contratto.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, il consumatore comunica la propria decisione al venditore usando le modalità indicate nell'art 10. Il consumatore può utilizzare il modulo del recesso riportato nel sito al seguente link o altro modulo.

Qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso, non gli viene imputato alcun costo.

5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà concluso tra venditore ed acquirente al momento della ricezione dell'ordine da parte del venditore.

Entro ventiquattro ore dalla ricezione dell'ordine, il venditore invierà all'acquirente una ricevuta contenente il riepilogo delle norme contrattuali applicabili al Contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del bene o dell'eventuale servizio e l'indicazione dettagliata dei relativi prezzi, dei mezzi di pagamento, delle condizioni dell'eventuale recesso, dei costi di consegna e dei tributi applicabili (di seguito, Conferma dell'ordine). A questo scopo, il venditore utilizzerà il recapito di posta elettronica indicato dall'acquirente al momento dell'ordine, declinando ogni responsabilità per il caso di indirizzo errato.

Sarà cura del cliente verificare la correttezza dei dati riportati e comunicare al venditore eventuali correzioni entro 24 ore dal ricevimento della Conferma dell'ordine.

Qualora si verificassero occasionali non disponibilità dei prodotti presenti nel Sito e scelti dall'acquirente, il venditore lo comunicherà all'acquirente entro 5 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. In tal caso l'acquirente potrà sostituire il modello ordinato con altro disponibile, concordando la regolazione dell'eventuale variazione del prezzo e dei termini di consegna, oppure in alternativa ottenere l'annullamento dell'ordine senza altri oneri, anche economici, a suo carico.

6. DESCRIZIONI DEI BENI E DEI SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DAL VENDITORE

Tra il venditore e l'acquirente fanno fede le schede tecniche dei beni e dei servizi offerti nel Sito, mentre le immagini ivi pubblicate hanno valore indicativo.

Il bene acquistato deve essere conforme alla descrizione fatta dal venditore e possedere le qualità che quest'ultimo ha presentato all'acquirente, tramite le schede tecniche o gli eventuali campioni messi a disposizione, tenendo conto che per prodotti naturali (legno, pelle, cuoio, marmi etc.) e per le laccature sono tollerate lievi differenze o distonie di colore rispetto a quanto visibile sul sito.

7. CONSEGNA

La data di consegna viene riepilogata dal venditore nella Conferma dell'ordine. Se l'acquirente o il venditore hanno necessità di modificare tale data possono farlo una sola volta, gratuitamente e senza penali o spese aggiuntive, comunicandolo per iscritto almeno 48 ore prima della data prestabilita. Diversamente ciascuna delle parti risponde degli eventuali costi derivanti dalla sua scelta di modificare la data di consegna. Il venditore e l'acquirente non rispondono del ritardo nella consegna, qualora questo sia dovuto a cause di forza maggiore o a caso fortuito. In tali situazioni il venditore comunicherà prontamente all'acquirente un nuovo termine entro il quale provvederà alla consegna e compirà ogni ragionevole sforzo per adempiere a tutte le sue obbligazioni. In qualunque momento l'acquirente potrà ottenere informazioni sullo stato di avanzamento di esecuzione del Contratto rivolgendosi al Servizio Clienti del venditore, al numero telefonico riportato nella Conferma dell'ordine.

È fatto salvo quanto previsto dall'[art. 61](#) del Codice del Consumo e dall'[art. 125 quinquies](#), d.lgs. 1 settembre 1993 n. 385. In particolare, nel caso di risoluzione del contratto a norma dell'[art. 61](#) del Codice del Consumo, da parte del consumatore, il venditore è tenuto a rimborsargli senza indebito ritardo tutte le somme versate, mentre in caso di risoluzione del contratto a norma dell'[art. 125 quinquies](#), d.lgs. 1 settembre n. 385, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, quando ricorrono le condizioni di cui all'[art. 1455 c.c.](#)

Il venditore e l'acquirente non rispondono del ritardo nella consegna dovuto a cause di forza maggiore o a caso fortuito.

8. VIZI, ANOMALIE E DIFETTI DI CONFORMITÀ

All'atto della consegna, l'acquirente controlla che il prodotto sia effettivamente quello ordinato e che gli imballi siano integri.

In caso di evidenti anomalie, vizi e difetti evidenti del bene consegnato o dell'imballo (ad esempio: graffi, macchie, ammaccature), errori nel prodotto o nella sua quantità, l'acquirente fa annotare l'anomalia sui documenti di trasporto, o comunque, ne dà pronto avviso al venditore, tramite i recapiti indicati dall'[art. 1](#) del contratto.

CONSENSO ALL'UTILIZZO DEI DATI PERSONALI

Nome _____

Cognome _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____

Tel/Cell _____ Fax _____

E-mail _____

La parte acquirente

accetta non accetta

il trattamento dei dati personali forniti al venditore;

accetta non accetta

che i dati personali vengano utilizzati per creare una mailing list al fine di veicolare specifiche iniziative di natura commerciale, nel rispetto dei principi enunciati nei considerando n. 30-31 della direttiva 2000/31/CE, nonché degli artt. 8-9, d.lgs. 70/2003.

10. Diritti dell'interessato.

L'art. 7 del d.lgs. 196/2003 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui, in primo luogo, quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; l'interessato, in secondo luogo, ha diritto di avere conoscenza dell'origine dei dati, della finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare, del responsabile, dell'eventuale rappresentante designato e dei soggetti (o delle categorie di soggetti) cui i dati possono essere comunicati (o che possono venirne a conoscenza, in qualità di responsabili, incaricati o rappresentanti designati); l'interessato, in terzo luogo, ha diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati stessi, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge, nonché l'attestazione che le suddette operazioni (e il loro contenuto) sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; l'interessato, in quarto luogo, ha il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati per le finalità indicate al punto 1 e, comunque, all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il Regolamento UE 2016/679 conferisce all'interessato ulteriori diritti, tra i quali quello di accedere ai suoi dati personali, di ottenerne la rettifica o la cancellazione o la limitazione del trattamento, di opporsi al trattamento e/o alla portabilità dei dati, di revocare il suo consenso (salvo i casi nei quali il trattamento sia comunque necessario per adempiere ad un obbligo di legge o per l'esecuzione di un incarico o di un ufficio connesso all'esercizio di pubblici poteri, di cui è investito il titolare del trattamento), nonché di proporre reclamo all'autorità di controllo (in Italia, il Garante della Privacy).

11. Titolare e responsabile del trattamento.

Titolare e responsabile del trattamento è _____

9. GARANZIE

Al contratto si applicano le disposizioni del Codice del Consumo in tema di garanzia di conformità dei beni venduti. In particolare il consumatore, senza spese a suo carico, ha diritto al ripristino della conformità del bene acquistato, mediante riparazione o sostituzione da parte del venditore. A tal fine il consumatore deve comunicare il difetto di conformità al venditore entro due mesi dalla data della scoperta.

La garanzia legale di conformità copre i difetti che si manifestino nei due anni successivi alla consegna, compresi quelli derivanti dalla imperfetta installazione e montaggio effettuate dal venditore come previsto dagli [art. 128](#) e ss. del codice del consumo.

In caso di prodotti muniti di ulteriori garanzie rilasciate direttamente dal produttore, il venditore si impegna a fornire all'acquirente i dati del recapito più vicino della rete di assistenza della società produttrice.

10. DIRITTO DI RECESSO

L'acquirente in ogni caso può recedere dal Contratto per qualsiasi motivo, senza spiegazioni e senza alcuna penalità, entro quattordici giorni dal giorno in cui riceve la consegna dell'ultimo bene acquistato, per tutti i beni e i servizi acquistati o per alcuni di essi, dandone comunicazione al venditore prima della scadenza del termine stabilito. A tal fine l'acquirente utilizza il modulo di recesso disponibile sul Sito (vedi a titolo esemplificativo il modulo in appendice) idoneo a manifestare la esplicita decisione di recedere e lo invia tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo: _____ o fax n _____ oppure tramite procedura di recesso online.

Entro quattordici giorni dalla data del recesso, l'acquirente deve restituire quanto acquistato consegnandolo o spedendolo presso il seguente indirizzo:

Le spese di trasporto relative alla restituzione dei beni oggetto di recesso sono a carico dell'acquirente e la restituzione è sotto la sua completa responsabilità. Prima della restituzione l'acquirente deve accertarsi che tali beni siano integri e in normale stato di conservazione, nonché inseriti nella confezione originale, ragionevolmente integra, completa in tutte le sue parti (compresi imballo e documentazione accessoria).

Il venditore rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore in adempimento del contratto, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dalla data in cui è informato della decisione del consumatore

di recedere dal contratto stesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per l'acquisto

Il venditore si riserva la facoltà di trattenere il rimborso, salvo che abbia offerto la possibilità di ritirare egli stesso i beni, finché non abbia ricevuto i beni stessi per poter effettuare la verifica in termini di conformità ed integrità di quanto restituito, oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni (a seconda di quale situazione si verifichi per prima).

11. RAEE

Il venditore ritira gratuitamente i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) della stessa tipologia dell'apparecchiatura elettrica ed elettronica (AEE) nuova acquistata dall'acquirente, nella proporzione di uno contro uno (ad esempio _____). La relativa richiesta deve essere inviata dall'acquirente al venditore, utilizzando l'indirizzo e-mail _____, entro il giorno successivo alla ricezione della Conferma dell'ordine. A tal fine è necessario riportare il numero della Conferma dell'ordine e il rifiuto da ritirare.

Esso deve appartenere alla stessa tipologia del bene acquistato, e deve essere in condizioni tali da non costituire un rischio per la sicurezza di chi lo deve spostare, senza aggiunta di elementi o di materiali estranei. Se il rifiuto non corrisponde alle suddette condizioni, il venditore si asterrà dal ritirarlo.

12. DIRITTO APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il presente Contratto deve essere interpretato in conformità con il diritto italiano. Le parti reciprocamente si danno atto che sono disponibili forme alternative di risoluzione delle controversie (vedi foglio informativo allegato). Per le controversie inerenti i consumatori è esclusivamente competente il foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

Sono in ogni caso fatte salve le disposizioni inderogabili vigenti nello stato di residenza del consumatore.

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione ai dati personali di cui il venditore _____ entrerà in possesso, l'acquirente è informato/a di quanto segue ai sensi del d.lgs. 196/2003 e del successivo Regolamento UE 2016/679:

1. Finalità.

Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione del sopraesteso contratto.

2. Iniziative promozionali.

I dati saranno utilizzati al fine di creare una mailing list per veicolare specifiche iniziative promozionali del venditore a favore dell'acquirente.

3. Modalità.

a) Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni (o complesso di operazioni) di seguito indicate: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

b) Le operazioni possono essere svolte con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati.

c) Il trattamento è svolto dal titolare e/o dagli incaricati del trattamento, se del caso, anche mediante un processo decisionale automatizzato, ivi inclusa la profilazione.

4. Conferimento dei dati personali.

Il conferimento di dati personali è necessario ai fini sopra indicati.

5. Rifiuto di conferimento dei dati personali.

L'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferire dati personali comporta l'impossibilità di adempiere alle attività sopra indicate.

6. Comunicazione dei dati.

I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati, per le suddette finalità, a collaboratori esterni, a consulenti, nonché in genere a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle finalità stesse.

7. Diffusione dei dati.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

8. Trasferimento dei dati all'estero.

I dati personali possono essere trasferiti, nell'ambito delle finalità sopra indicate, verso Paesi dell'Unione Europea e verso Paesi terzi rispetto all'Unione Europea (in quest'ultimo caso, previo adempimento di quanto previsto dagli artt. 44 ss. del Regolamento UE 2016/679).

9. Periodo di conservazione dei dati.

I dati personali possono essere conservati per un periodo di tempo determinato sulla base della natura, del contenuto e delle finalità del sopraesteso contratto, anche dopo la sua conclusione, tenuto conto delle esigenze delle parti.