

# Condizioni Generali di Vendita

In vigore dal 15 febbraio 2016

## I. Disposizioni Generali

### 1.1 Denominazione del Sito e titolarità del nome a dominio

1.1.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita (“Condizioni Generali di Vendita” o, alternativamente, “CGV”) disciplinano l’offerta e la vendita di Prodotti, come infra definiti, distribuiti tramite il sito web [www.libraccio.it](http://www.libraccio.it) (“Sito”) da parte di Internet Bookshop Italia s.r.l. con sede legale in via G. Verdi 8, 20090 Assago (MI), C.F. e P.IVA 12252360156, iscritta al Registro delle Imprese di Milano con n. 297549/1997 ed al Repertorio Economico ed Amministrativo con n. 1542508 (“IBS”).

1.1.2 Il Sito è di proprietà di IBS che è anche il soggetto titolare del nome a dominio.

### 1.2 Prodotti distribuiti tramite il Sito

1.2.1 I prodotti distribuiti da IBS tramite il proprio Sito sono costituiti, in particolare, da libri, nuovi e usati, opere audiovisive e musicali, tutti su diversi supporti e formati materiali, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, CD, DVD, nonché articoli di cartoleria e cancelleria (“Prodotti”). Tutti i Prodotti offerti agli utenti sono illustrati nella homepage del Sito e/o all’interno delle diverse pagine web dello stesso.

Le CGV sono integrate, ove le caratteristiche del Prodotto prescelto lo rendano necessario, da specifiche disposizioni ed istruzioni tecniche di volta in volta indicate sul Sito medesimo (le “Condizioni Particolari”). In caso di contrasto tra le CGV e le Condizioni Particolari prevarranno le seconde.

### 1.3 Identificazione del soggetto venditore

1.3.1 I Prodotti acquistati sul Sito sono offerti e venduti da IBS, che è, pertanto, l’unica controparte dell’utente che intenda acquistare uno o più Prodotti tramite il Sito ed è quindi (i) il soggetto a cui l’utente indirizza il proprio ordine, al fine di accettare l’offerta e concludere il contratto; (ii) il soggetto che assume nei confronti dell’utente gli obblighi di natura precontrattuale derivanti dall’offerta; (iii) il soggetto che conclude con l’utente il contratto, assumendone i relativi obblighi e diritti. Il contratto concluso tramite il Sito è quindi concluso tra l’utente e IBS.

### 1.4 Ambito di applicazione delle CGV

1.4.1 L’offerta e la vendita dei Prodotti sul Sito costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”) e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

1.4.2 Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutti i contratti conclusi con IBS sul Sito.

1.4.3 Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito nella sezione "Condizioni Generali di Vendita". Gli utenti sono pertanto invitati ad accedere con regolarità al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita.

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

1.4.5 Le presenti Condizioni Generali di Vendita non disciplinano la vendita di prodotti da parte di soggetti diversi da IBS che siano presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita. IBS non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Sui siti web consultabili tramite tali collegamenti, IBS non effettua alcun controllo e/o monitoraggio. IBS non è pertanto responsabile per i contenuti di tali siti né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

1.4.6 L'utente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita, che IBS mette a sua disposizione nella sezione "Condizioni Generali di Vendita" del Sito e di cui gli è consentita la memorizzazione e la riproduzione, nonché tutte le altre informazioni che IBS gli fornisce sul Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto.

1.4.7 Quando nel Sito e/o nelle comunicazioni con la clientela inerenti il Sito è utilizzata l'espressione "IBS", "Libraccio", oppure è utilizzata la prima persona plurale, il riferimento è da intendersi, oltre che al Sito [www.libraccio.it](http://www.libraccio.it), anche ad IBS, a seconda del contesto.

## **1.5 Acquisti sul Sito**

1.5.1 L'acquisto dei Prodotti sul Sito avviene previa registrazione, ai sensi della clausola 1.6 che segue, ed è consentito sia a utenti che rivestano la qualità di consumatori, sia a utenti che non rivestano tale qualità. Alle persone fisiche l'acquisto è consentito solo a condizione che esse abbiano compiuto gli anni diciotto.

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

1.5.3 IBS si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano (i) da un utente con cui essa 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 IBS; (iii) da un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo e, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) da utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque

inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente a IBS i documenti dalla stessa richiesti nell'ambito della procedura di cui alle clausole 2.6.2 che segue o che le abbiano inviato documenti non validi.

## **1.6 Registrazione al Sito**

1.6.1 La registrazione al Sito è gratuita. Per registrarsi al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, inserendo nome, cognome, indirizzo, codice fiscale e numero di telefono, un indirizzo e-mail e una password, e cliccare sul tasto "Invia".

1.6.2 La registrazione al Sito, tramite l'apertura di un account personale denominato "I tuoi dati", consente, all'utente registrato ("Utente Registrato"), di:

- ∞ salvare e modificare i propri dati;
- ∞ accedere a tutte le informazioni relative agli ordini e ai resi;
- ∞ seguire lo stato dell'ordine;
- ∞ gestire i propri dati personali e aggiornarli in qualsiasi momento;
- ∞ usufruire dei servizi dedicati che potranno essere di volta in volta attivati (es: visualizzazione della propria "lista dei desideri", etc);
- ∞ esprimere il consenso al trattamento dei dati personali per l'invio da parte di IBS di newsletter.

1.6.3 Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) devono 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 IBS, contattandola ai numeri di cui alla clausola 3.3 che segue, nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

1.6.4 L'Utente Registrato garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere IBS 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.

## **II. Condizioni Generali di Vendita relative all'acquisto di Prodotti**

### **2.1 Informazioni dirette alla conclusione del contratto on line relativo all'acquisto di Prodotti**

2.1.1 In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, IBS informa l'utente che:

- ∞ per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, l'utente dovrà completare un ordine in formato elettronico e trasmetterlo a IBS, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
- ∞ il contratto è concluso quando il l'ordine perviene al server di cui IBS si serve;

- ∞ prima di procedere alla trasmissione dell'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito o modificare l'ordine; dopo la trasmissione dell'ordine relativamente ad uno o più Prodotti, l'utente può modificare il proprio ordine accedendo all'area "Ordini" e seguendo le istruzioni del Sito, fino a quando nell'area "Ordini" non sarà evidenziato che l'ordine non è più modificabile perché il Prodotto è in preparazione per la spedizione, fatto in ogni caso salvo il proprio diritto di recesso ai sensi della clausola 2.8.
- ∞ una volta registrato l'ordine, IBS invierà 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 spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi, nonché le informazioni sul diritto di recesso ed, in particolare, le istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso di cui alla clausola 2.8 che segue;
- ∞ l'ordine sarà archiviato nella banca dati di IBS per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. Gli elementi essenziali dell'ordine saranno riportati nella conferma dell'ordine. L'Utente Registrato, inoltre, potrà accedere al proprio ordine, consultando la sezione "Ordini" del Sito.

2.1.2 La lingua a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto è l'italiano. Il servizio Assistenza clienti è in grado di comunicare con gli utenti nella medesima lingua.

## **2.2 Disponibilità dei Prodotti**

2.2.1 I Prodotti offerti sul Sito sono quelli illustrati nella homepage del Sito e/o all'interno delle diverse pagine web dello stesso al momento della effettuazione dell'ordine da parte dell'utente.

2.2.2 All'interno della Scheda Prodotto saranno presenti le informazioni relative alla disponibilità di ciascun Prodotto. La disponibilità dei Prodotti viene continuamente 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 attendere il riassortimento.

2.2.3 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, IBS avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. 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. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte di IBS:

(i) qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte di IBS 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.

L'utente dovrà comunicare tempestivamente la propria scelta a IBS nel momento in cui verrà contattato dall'Assistenza Clienti.

2.2.4 Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, e il pagamento dell'importo totale dovuto, 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, IBS effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente via e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata

2.2.5 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. 2.2.3 e 2.2.4 che precedono, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi tutti i Prodotti oggetto dell'ordine – IBS avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al Prodotto e/o ai Prodotti divenuti non disponibili, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte di IBS:

(i) qualora sia possibile un riassortimento dei Prodotti 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 divenuti indisponibili, 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.

L'utente dovrà comunicare tempestivamente la propria scelta a IBS nel momento in cui verrà contattato dall'Assistenza Clienti.

2.2.6 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 indisponibili 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 alla clausola 2.7.5, 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 senza indebito ritardo all'utente e, in ogni

caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente via e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata.

2.2.7 Con riferimento ai soli testi scolastici, durante la procedura di acquisto è possibile selezionare il servizio aggiuntivo "Opzione libro Nuovo/Usato". In questo modo, qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto, l'utente selezionando il servizio aggiuntivo, autorizza preventivamente IBS a fornire un Prodotto diverso, cioè un prodotto nuovo in caso di indisponibilità del prodotto usato ordinato, ovvero un prodotto usato, nel caso di indisponibilità del prodotto nuovo ordinato. L'utente verrà avvisato comunque della indisponibilità del prodotto e della operatività dell'opzione Nuovo/Usato. Nel caso il prodotto fornito abbia un valore superiore a quello ordinato, l'utente dovrà pagare l'importo maggiore con le modalità di pagamento originariamente scelte. Nel caso il prodotto fornito abbia un valore inferiore a quello ordinato, all'utente che abbia scelto come modalità di pagamento la carta di credito o la soluzione di pagamento Paypal verrà addebitato al momento della spedizione l'importo inferiore, mentre in caso di pagamento tramite contrassegno, l'utente pagherà l'importo inferiore al momento della consegna.

## **2.3 Informazioni sui Prodotti**

2.3.1 Ciascun Prodotto è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("Scheda 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, specialmente nel caso di Prodotti usati. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Prodotto, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso. Ai fini del contratto di acquisto, farà fede la descrizione del Prodotto contenuta nell'ordine trasmesso dall'utente.

2.3.2 Nel caso di Prodotti usati, la Scheda Prodotto descrive le condizioni del Prodotto stesso: i libri usati possono presentare normali segni di usura (come ad esempio sottolineature o note a margine, pieghe o ingiallimenti) ma sono sempre integri. Nel caso in cui il Prodotto usato risulti essere in condizioni tali da non poter servire al proprio scopo (ad esempio, per mancanza di pagine, pagine strappate, etc.), l'utente potrà avvalersi della Garanzia Legale, ai sensi delle clausole 3.1.1 - 3.1.9.

## **2.4 Prezzi**

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

2.4.2 IBS si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato all'utente sarà quello indicato sul Sito al momento

dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso, fatti salvi i casi in cui i prezzi indicati sul Sito con riferimento ad un dato Prodotto siano sproporzionatamente incompatibili con i prezzi di mercato, a causa di evidenti errori materiali.

2.4.3 Nel caso in cui un Prodotto sia offerto sul Sito a un prezzo scontato, nella Scheda Prodotto sarà indicato (i) il prezzo pieno di riferimento rispetto al quale è calcolato lo sconto e (ii) a cosa tale prezzo pieno di riferimento corrisponda. Resta inteso che l'offerta di Prodotti a prezzi scontati sarà effettuata solo nel caso in cui il prezzo pieno di riferimento del Prodotto corrisponda al prezzo effettivo di mercato dello stesso. Nel caso in cui non sia inserita alcuna indicazione, deve intendersi che il prezzo pieno di riferimento è il prezzo al quale il Prodotto è stato precedentemente venduto sul Sito.

2.4.4 Con riferimento ai libri nuovi offerti in vendita sul Sito il prezzo pieno di riferimento si riferisce al prezzo di copertina fissato dall'editore o dall'importatore comprensivo di imposta sul valore aggiunto e dei costi di importazione sostenuti dall'importatore. Se tale prezzo è denominato in una valuta straniera, tale prezzo è convertito in Euro al cambio ufficiale della Banca Centrale Europea del giorno dell'offerta con un margine di tolleranza, in più o in meno, del 5% .

## **2.5 Ordini di acquisto**

2.5.1 Nel caso in cui l'utente non paghi l'Importo Totale Dovuto, IBS gli invierà una e-mail nella quale lo inviterà a pagare l'Importo Totale Dovuto (i) nel caso in cui abbia scelto come modalità di pagamento la carta di credito o PayPal, entro 30 giorni (ii) nel caso in cui abbia scelto come modalità di pagamento il contrassegno, entro 15 giorni, con avvertenza, in entrambi i casi, che decorso inutilmente tale termine, il contratto si intenderà risolto di diritto. IBS si riserva la facoltà di bloccare le funzioni di acquisto dal Sito da parte degli utenti inadempienti, dandone comunicazione nelle modalità sopra indicate.

2.5.2 Nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal, IBS effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui la modalità di pagamento prescelta sia il contrassegno, IBS provvederà alla spedizione dei Prodotti nei termini previsti, fermo restando quanto previsto all'art. 2.5.1 che precede ed all'art. 2.6.4, che segue.

2.5.3 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 a IBS, invece, sarà trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti.

## **2.6 Modalità di pagamento**

2.6.1 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito, soluzione di pagamento PayPal e contrassegno (limitatamente alle consegne effettuate sul territorio italiano). Nel caso in cui una di tali modalità non possa essere utilizzata in relazione a

uno specifico Prodotto, ciò sarà chiaramente indicato sul Sito, al più tardi all'inizio della procedura di acquisto.

#### 2.6.2 Pagamento mediante carta di credito

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito direttamente tramite il Sito. Le carte di credito accettate da IBS sono indicate nel footer di ogni pagina del Sito. IBS effettuerà l'addebito dell'Importo Totale Dovuto dall'utente all'atto di spedizione dei Prodotti o il giorno lavorativo precedente la spedizione stessa.

Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, IBS si riserva il diritto di chiedere all'utente, tramite e-mail, 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 a IBS. 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. Nel caso in cui IBS non riceva tali documenti nel termine specificato nella e-mail di 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 di IBS al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa incorrere a causa del comportamento non conforme dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti da IBS, comporterà la cancellazione dell'ordine, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto e applicazione, per quanto compatibile, dell'art. 2.2.4 che precede.

Nel caso di ricevimento da parte di IBS di documentazione valida nel termine indicato nella e-mail di cui al paragrafo che precede, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data del ricevimento della stessa.

IBS utilizza il servizio di pagamento sicuro di Banca Sella 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 trasmessi direttamente al gestore dei pagamenti. IBS quindi non memorizza i dati della carta di credito utilizzata dall'utente per il pagamento dei Prodotti, fatte salve le ultime quattro cifre della carta di credito utilizzata e la data di scadenza della stessa.

#### 2.6.3 Pagamento mediante soluzione di pagamento PayPal

Il pagamento dei Prodotti 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 autorizzerà Paypal a procedere al pagamento su richiesta di IBS in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra l'utente e PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con IBS. IBS non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal dell'utente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto. Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato da PayPal all'utente all'atto di spedizione dei Prodotti o il giorno lavorativo precedente la spedizione stessa. In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo,

l'importo del rimborso dovuto all'utente sarà accreditato sul conto PayPal dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, IBS non potrà essere ritenuta 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.

#### 2.6.4 Pagamento mediante contrassegno

Il pagamento dei Prodotti mediante contrassegno, da effettuarsi contestualmente alla consegna degli stessi, è una modalità di pagamento prevista esclusivamente per le spedizioni recapitate in territorio italiano. Il pagamento, in tal caso, potrà essere eseguito con assegno intestato ai corrieri incaricati da IBS, ovvero in contanti (ed in questo caso solo fino ad un massimo di euro 999,99), da consegnarsi allo spedizioniere al momento della consegna dei Prodotti. Non saranno accettati, in nessun caso, altri mezzi di pagamento. L'ammontare che sarà pagato allo spedizioniere corrisponderà all'Importo Totale Dovuto.

In caso di pagamento mediante contrassegno è dovuto un contributo supplementare il cui esatto ammontare, sarà indicato durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente effettui la trasmissione dell'ordine, e nella conferma d'ordine.

#### 2.6.5 Fatturazione

La fattura commerciale sarà disponibile accedendo all'area "I tuoi dati", ovvero sarà inviata in PDF su richiesta all'utente. Durante il procedimento di acquisto sarà pertanto richiesto all'utente di fornire i dati per la fatturazione. Per la emissione della fattura faranno fede le informazioni all'uopo fornite dall'utente che egli dichiara e garantisce essere rispondenti al vero, rilasciando ad IBS ogni più ampia manleva al riguardo.

### 2.7 Consegna dei Prodotti

2.7.1 La consegna dei Prodotti acquistati sul Sito è effettuata in Italia ed all'estero all'indirizzo di spedizione indicato dall'utente nell'ordine.

2.7.2 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 o sul Sito nella sezione Ordini o accedendo tramite link nella e-mail di comunicazione di avvenuta spedizione ("Comunicazione dell'Avvenuta Spedizione").

2.7.3 Sono messe a disposizione dell'utente diverse modalità di consegna e per ciascuna di esse sono indicati nella Scheda Prodotto i termini di consegna e i relativi costi o metodi di calcolo. Per la consegna in alcune zone potrebbe essere richiesto un costo supplementare. Anche tale costo sarà specificamente indicato nella Scheda Prodotto. Le modalità di consegna sono anche indicate nella sezione "Spedizioni" nel footer e nel header di ogni pagina del Sito. IBS richiama l'attenzione dell'utente sul fatto che eventuali spese doganali o di importazione potrebbero essere addebitate con riferimento allo Stato di destinazione del Prodotto nel momento in cui il Prodotto raggiunga tale Stato. Tali spese sono a carico del destinatario. IBS non ha alcun controllo su tali spese che possono variare sensibilmente da paese a paese. Per maggiori informazioni IBS consiglia l'utente di contattare le autorità doganali del paese di destinazione.

2.7.4 La consegna è a carico dell'utente ed è calcolata in base alle tariffe indicate nella sezione del Sito Spedizioni nel footer di ogni pagina del Sito, ad eccezione dei casi indicati nella citata sezione del Sito, per i quali è previsto che la consegna sia gratuita. L'importo delle spese di consegna varia in funzione del luogo di consegna (Italia e Estero) è espressamente e separatamente indicato (in Euro e comprensivo di IVA) durante il procedimento di acquisto, nel riepilogo dell'ordine e, in ogni caso, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso, nonché nella e-mail di conferma dell'ordine.

2.7.5 Qualora sia necessario procedere al rimborso delle spese di consegna con riferimento a Ordini Multipli, IBS procederà al rimborso dell'intero costo delle spese di consegna solo nel caso in cui il recesso o risoluzione riguardi tutti i Prodotti di cui all'Ordine Multiplo. Nel caso in cui il recesso o risoluzione riguardi solo alcuni Prodotti di cui all'Ordine Multiplo, il rimborso avverrà in misura proporzionale, in relazione all'Importo Totale Dovuto dall'utente. In ogni caso, l'importo delle spese di consegna da restituire non potrà mai superare quello effettivamente corrisposto dall'utente.

2.7.6 L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei Prodotti all'utente. La consegna si intende al piano strada e sarà effettuata, salvo diversa indicazione, dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle ore 9 alle ore 18), escluse le festività nazionali.

2.7.7 L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. La consegna è effettuata, a seconda dei casi, da un corriere espresso nazionale o internazionale incaricato da IBS. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nell'ordine, il corriere lascerà nella cassetta delle lettere un Avviso di Passaggio contenente il numero per contattarlo. Il corriere potrà effettuare un altro tentativo di consegna. Nel caso andasse a vuoto anche il secondo tentativo, il pacco sarà depositato "in giacenza" presso il corriere. L'utente è tenuto a ritirare il Prodotto nel termine di 5 giorni di calendario decorrenti dal secondo giorno successivo alla data dell'Avviso di Passaggio. Non appena il Prodotto sarà riconsegnato ad IBS, IBS avviserà per e-mail l'utente chiedendogli di rispondere entro 15 giorni confermando l'indirizzo di consegna originario ovvero indicando un eventuale diverso indirizzo di consegna.

Nel caso in cui l'utente non risponda alla richiesta di IBS entro 15 giorni, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto. In tal caso IBS rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto se già pagato dall'utente. Esso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto, se l'utente ha effettuato il pagamento mediante carta di credito o PayPal.

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

2.7.8 I termini di consegna sono indicati nella sezione Spedizioni nel footer e nel header di ogni pagina del Sito e nella Scheda Prodotto in relazione a ciascuna modalità di consegna. Durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente trasmetta l'ordine, saranno indicati gli specifici termini entro cui IBS si impegna a consegnare i Prodotti oggetto dello specifico ordine dell'utente

e che tengono conto, oltre che della zona di consegna, anche della possibilità che l'utente acquisti più Prodotti con il medesimo ordine. I termini di consegna decorrono dall'invio dell'ordine, salvo che non sia diversamente indicato. Nel caso di omessa indicazione del termine di consegna, essa avverrà, in ogni caso, entro trenta giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

2.7.9 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 all'utente via e-mail e all'utente sarà restituito l'Importo Totale Dovuto con le modalità e nei termini di cui alla clausola 2.2.4 che precede.

2.7.10 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 a IBS 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 servizio Assistenza Clienti. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso, e di garanzia legale di conformità.

2.7.11 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 IBS 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 a IBS il Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo ("Casi Esclusi") se:

- a) IBS si è espressamente rifiutata 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 IBS, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro 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, 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 a IBS agli indirizzi di cui all’art. 3.3 che segue.

Nel caso di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione nei Casi Esclusi, IBS rimborserà all’utente l’Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui alla clausola 2.7.15 che segue.

Nel caso in cui l’utente non proceda alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III, Codice del Consumo o, ricorrendone i presupposti, alla Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi, fatta salva la possibilità per l’utente di avvalersi in ogni momento di tali rimedi e/o degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, IBS si impegna, in ogni caso, a:

(i) dare comunicazione all’utente tempestivamente e per e-mail del ritardo nella consegna (“E-mail di Avviso Ritardo”), indicando contestualmente il nuove termine di consegna, se disponibile (“Nuovo Termine di Consegna”);

(ii) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 1 e 3 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, rimborsare all’utente le spese di consegna, se già pagate, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla scadenza del Nuovo Termine di Consegna ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate;

(iii) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 4 e 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, consentire all’utente che ne faccia richiesta di rifiutare la consegna e di risolvere il contratto, con conseguente rimborso dell’Importo Totale Dovuto, se già pagato, immediatamente e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di risoluzione del contratto o, in alternativa, qualora l’utente non voglia risolvere il contratto, rimborsare all’utente le spese di consegna, se già pagate, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate;

(iv) in caso di ritardo nella consegna superiore a 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a 20 giorni rispetto al termine di consegna originario, offrire all’utente, in aggiunta a quanto previsto dalla clausola 2.7.11 (iii) che precede, la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest’ultimo caso, della differenza e previo espresso consenso dell’utente.

2.7.12 Nel caso di Ordini Multipli che abbiano come oggetto Prodotti che devono essere consegnati separatamente, la disposizione di cui alla clausola 2.7.11 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, IBS rimborserà all’utente l’Importo Parziale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui alla clausola 2.7.15 che segue.

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, IBS si impegna a:

- (i) inviare all'utente tempestivamente la E-mail di Avviso Ritardo, indicando contestualmente il Nuovo Termine di Consegna, se disponibile;
- (ii) in caso di consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo con un ritardo compreso tra 1 e 3 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, rimborsare all'utente le spese di consegna, se già pagate e calcolate come indicato nella clausola 2.7.5 che precede, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla scadenza del Nuovo Termine di Consegna ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate;
- (iii) in caso di consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo con un ritardo compreso tra 4 e 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna consentire all'utente che ne faccia richiesta di rifiutare la consegna e di risolvere parzialmente il contratto limitatamente e con esclusivo riferimento al Prodotto oggetto dell'Ordine Multiplo consegnato in ritardo, con conseguente rimborso - immediatamente e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di risoluzione parziale del contratto - solo dell'importo pagato dall'utente in relazione a tale specifico Prodotto, comprese le spese di consegna, calcolate come indicato nella clausola 2.7.5 che precede, o, in alternativa, qualora l'utente non voglia risolvere parzialmente il contratto, rimborsare all'utente - nel termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta - le spese di consegna, se già pagate, calcolate come indicato all'art. 2.7.5 che precede ovvero non richiederne il pagamento, se non ancora pagate. La risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessoria dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo consegnati in ritardo o non consegnati rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo consegnati tempestivamente o ancora da consegnare;
- (iv) in caso di ritardo nella consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo superiore a 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a 20 giorni rispetto al termine di consegna originario, offrire all'utente, in aggiunta a quanto previsto dalla clausola 2.7.12 (iii) che precede, la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previo espresso consenso dell'utente.

2.7.13 Nel caso di mancato invio della E-mail di Avviso Ritardo ovvero di mancata fissazione nella stessa del Nuovo Termine di Consegna, tutti i termini di cui agli artt. 2.7.11 (i), (ii), (iii) e (iv) e 2.7.12 (ii), (iii) e (iv) che precedono decorreranno dal termine di consegna originario.

2.7.14 L'utente potrà accettare, anche tacitamente, il Nuovo Termine di Consegna nei casi di cui alle clausole 2.7.11 (i) e 2.7.12 (i), fermo restando il proprio diritto di rifiutare la consegna, di risolvere il contratto e di avvalersi degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile. Nei casi di cui alle clausole 2.7.11 (iii) e (iv) e 2.7.12 (iii) e (iv), la scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata a IBS per e-mail all'indirizzo di cui alla clausola 3.3 che segue.

2.7.15 In tutti i casi di cui agli artt. 2.7.11 e 2.7.12 che precedono in cui è dovuto all'utente un rimborso, l'importo del rimborso sarà comunicato all'utente per e-mail. Esso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto, nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata. In caso di pagamento

mediante contrassegno, l'importo del rimborso sarà effettuato mediante bonifico o assegno e, nel primo caso, la data di valuta sarà 2 giorni lavorativi dal ricevimento delle coordinate bancarie da parte dell'utente.

## **2.8. Diritto di recesso**

2.8.1 L'utente che riveste la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'art. 2.8.5, 2.8.6 e 2.8.7 che seguono, entro il termine di quattordici giorni di calendario.

Il periodo di recesso decorre ("Periodo di Recesso"):

- 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.

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

2.8.3 A tal fine l'utente può:

- (a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione nel Sito prima della conclusione del contratto ("Modulo di Recesso Tipo") e riportato in calce alla conferma d'ordine da parte di IBS; oppure
- (b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto ("Dichiarazione di Recesso").

2.8.4 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, si invita il consumatore 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. 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 a IBS il proprio recesso.

2.8.5 L'utente deve provvedere a restituire i Prodotti a IBS, 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 a IBS 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 prodotto e imballato, deve essere spedito al seguente indirizzo: Internet Bookshop Italia s.r.l., Servizio Clienti, via G. Verdi 8, 20090 Assago (MI). I costi diretti della restituzione dei Prodotti a IBS 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 sarà

indicato il costo della restituzione di tali Prodotti tramite un vettore specifico, unitamente alla indicazione di tale vettore. Le Istruzioni Tipo sul Recesso, contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione dell'utente sul Sito prima della conclusione del contratto e allegate alla conferma d'ordine. Ai fini della scadenza del termine, il Prodotto si intende restituito nel momento in cui viene consegnato all'ufficio postale accettante o allo spedizioniere. La restituzione del Prodotto a IBS avviene sotto la responsabilità e a spese dell'utente.

2.8.6 Se l'utente recede dal contratto, IBS procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto pagato dall'utente per il Prodotto, compresi i costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui IBS è stata informata della decisione dell'utente di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'utente per la transazione iniziale (nel caso di pagamento mediante contrassegno IBS chiederà all'utente le coordinate bancarie necessarie per effettuare il rimborso), salvo che l'utente non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l'utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte dell'utente di avere rispedito i Prodotti, se precedente. Nel caso di recesso parziale da Ordini Multipli, la quantificazione delle spese di consegna da restituire all'utente per effetto dell'esercizio del diritto di recesso sarà effettuata come indicato all'art. 2.7.5 che precede.

2.8.7 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.

2.8.8 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. IBS ne darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso IBS a disposizione dell'utente per il ritiro che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell'utente medesimo.

2.8.9 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 IBS darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, fornendo allo stesso, nel caso in cui il rimborso sia già stato corrisposto, le coordinate bancarie per il pagamento dell'importo dovuto dall'utente a causa della diminuzione di valore del Prodotto.

2.8.10 Il Diritto di Recesso è escluso nel caso di fornitura di registrazioni audio o video sigillate (ad esempio un DVD o un CD musicale) che siano stati aperti dopo la consegna. Si considera aperta la fornitura di registrazioni audio o video da cui sia stato rimosso il bollino SIAE.

2.8.11 Nel caso in cui, ricorrendo una delle ipotesi di legge, il diritto di recesso non trovi applicazione, di tale esclusione sarà data specifica ed espressa comunicazione nella Scheda Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

III. Disposizioni Finali

### **3.1 Garanzia legale di conformità**

3.1.1 Tutti i Prodotti offerti tramite il Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo ("Garanzia Legale").

#### **3.1.2 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 la 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.

#### **3.1.3 QUANDO SI APPLICA**

Il venditore (e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti effettuati sul Sito, IBS) è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Per i Prodotti usati, il termine entro cui deve manifestarsi un difetto di conformità è di un anno dalla data della consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del bene, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del Prodotto. E' opportuno, quindi, che l'utente, a fini di tale prova, conservi la conferma d'ordine o la fattura di acquisto, o il DDT, se applicabile, ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario) e la data della consegna.

3.1.4 CHE COSA E' IL DIFETTO DI CONFORMITA' Si ha un difetto di conformità, quando il bene acquistato:

- ∞ non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;

- ∞ non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- ∞ non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;
- ∞ non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Sono quindi 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.

**3.1.5 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, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

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 avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

**3.1.6 COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITA'** 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 può contattare il Servizio Clienti al numero indicato alla clausola 3.3. IBS 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.

**3.1.7 PRODOTTI PER I QUALI ESISTE UN CAT** Nel caso in cui per il Prodotto esista un Centro Assistenza Autorizzato dal produttore ("CAT"), IBS provvederà al ritiro del Prodotto e all'invio dello stesso al CAT territorialmente competente, fermo restando che è IBS il soggetto responsabile della applicazione della Garanzia Legale.

Il CAT effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in cui il difetto sussista, qualora l'utente abbia scelto, tra i rimedi disponibili, la riparazione, il CAT procederà alla riparazione. Qualora, invece, l'utente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per IBS eccessivamente onerosa od oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, IBS provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il CAT riscontri la sussistenza del difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione, sostituzione e trasporto

saranno a carico di IBS. Qualora il CAT non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, conseguentemente, le eventuali spese di riparazione e trasporto saranno a carico dell'utente. IBS informerà l'utente di tale circostanza e degli eventuali costi da sostenere, e si riserva la facoltà di inviare all'utente il preventivo formulato dal CAT per la riparazione, in modo che l'utente possa decidere se procedere o meno alla riparazione a proprie spese. L'utente dovrà autorizzare la riparazione a proprie spese e accettare i costi e le modalità di pagamento della stessa per iscritto. A seguito di tale accettazione si instaurerà una relazione diretta tra il CAT e l'utente alla quale IBS sarà del tutto estranea e rispetto alla quale nessuna responsabilità potrà essere alla stessa imputata.

La riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e, comunque, salvo caso fortuito o forza maggiore, o casi di particolare gravità, entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui IBS ha ricevuto il Prodotto difettoso. Entro tale termine il Prodotto nuovo o riparato sarà consegnato all'utente. Nel caso in cui il rimedio (riparazione o sostituzione) inizialmente scelto dall'utente non sia effettuato entro il termine indicato, 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).

#### 3.1.8 PRODOTTI PER I QUALI NON ESISTE UN CAT

Nel caso in cui la tipologia del Prodotto non preveda l'esistenza di un CAT, il Prodotto sarà ritirato da IBS che effettuerà la verifica della sussistenza o meno del difetto lamentato. Trovano applicazione, per quanto compatibili, le disposizioni e i termini di cui all'art. 3.1.7 che precede.

3.1.9 IBS si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale di Conformità la conferma d'ordine e/o il DDT ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data di consegna.

#### 3.1.10 GARANZIA CONVENZIONALE

Salvo quanto previsto dalla clausola 3.1 in tema di Garanzia Legale e dalla clausola 2.8 in materia di recesso, IBS offre gratuitamente un'ulteriore garanzia (Garanzia Convenzionale) che permette all'utente che abbia acquistato libri scolastici tramite il Sito di ottenere un buono acquisto per un importo, a seconda dei casi, corrispondente in tutto o in parte al prezzo pagato dall'utente, escluse le spese di spedizione e gli oneri aggiuntivi (Prezzo), dei libri scolastici acquistati, nuovi ed usati, nei casi qui di seguito elencati: (i) cambio di scuola, (ii) scioglimento della classe, (iii) cambio della lista di testi scolastici da parte dei professori, (iv) errore nella lista dei testi scolastici da parte della segreteria scolastica, (v) obbligo di ripetizione dell'anno scolastico in seguito a mancato superamento degli esami di riparazione di settembre, (vi) pubblicazione di una nuova edizione dei testi scolastici.

Il buono acquisto verrà inviato via e-mail all'utente, unitamente ad un codice di attivazione, non appena IBS riceverà i libri che l'utente intende restituire in base alla Garanzia Convenzionale presso l'indirizzo indicato in calce alla presente clausola.

Il buono acquisto potrà essere utilizzato esclusivamente per acquisti sul Sito nei termini qui di seguito indicati:

CASI	TERMINE PER LA RESTITUZIONE	BUONO ACQUISTO	DOCUMENTI NECESSARI
Cambio scuola	31 marzo anno scolastico in corso	100% Prezzo libri usati 50% Prezzo libri nuovi	Documento che attesti il cambio di scuola
Scioglimento classe	30 settembre anno scolastico in corso	100% Prezzo libri usati 50% Prezzo libri nuovi	Documento che attesti lo scioglimento della classe
Cambio testi da parte del Professore	31 ottobre anno scolastico in corso	100% Prezzo libri usati 100% Prezzo libri nuovi	Documento che attesti il cambio di testi da parte dell'insegnante
Errore nella lista dei testi della segreteria scolastica	30 settembre anno scolastico in corso	100% Prezzo libri usati 50% Prezzo libri nuovi	Copia della lista della segreteria scolastica corretta
Ripetizione dell'anno	20 settembre anno scolastico in corso	100% Prezzo libri usati 100% Prezzo libri nuovi	Documento che attesti il mancato superamento dell'anno scolastico
Nuova edizione	31 ottobre anno scolastico in corso	100% Prezzo	

Nei casi in cui è previsto un buono acquisto corrispondente al 100% del Prezzo, tale buono sarà inviato solo a condizione che i libri siano stati restituiti, nel termine previsto per la restituzione, a cura e spese dell'utente ad IBS, all'indirizzo qui sotto indicato, e, nel caso di libri nuovi, siano in buono stato di conservazione, non siano stati foderati, né riportino pieghe o altri segni di utilizzo.

Nel caso in cui i libri nuovi non siano in buone condizioni, saranno rimborsati al 50% del Prezzo.

L'utente dovrà includere nel pacco di spedizione per la restituzione una copia della nota di consegna ed inviare il pacco a:

Internet Bookshop Italia s.r.l.  
Assistenza Clienti  
Via G. Verdi 8  
20090 Assago (MI)  
ITALIA

E' consigliabile utilizzare un sistema di posta assicurata; i libri restituiti ad un indirizzo diverso da quello sopra indicato non verranno presi in considerazione.

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

3.2.1 Il contratto di acquisto concluso sul Sito è regolato dalla legge italiana.

3.2.2 E' 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.

3.2.3 Si ricorda che nel caso di utente consumatore, per ogni controversia relativa alla 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. Nel caso di utente non consumatore, per ogni controversia relativa alla applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita è esclusivamente competente il foro di Milano.

3.2.4 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).

3.2.5 IBS ha aderito al Codice di autoregolamentazione relativo alle modalità di comunicazione e pubblicizzazione delle offerte di sconti e risparmi nel settore del commercio elettronico promosso da Consorzio Netcomm.

3.2.6 Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), IBS 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 a IBS, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, IBS fornirà le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Vendita (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa. IBS informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ; attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto. Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell'utente consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, qualunque

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

### **3.3.Assistenza clienti e reclami**

3.3.1 E' possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il servizio Assistenza clienti di IBS ("Assistenza Clienti") con le seguenti modalità:

- ∞ per e-mail, ad uno degli indirizzi elencati in "Assistenza clienti": per telefono, al numero
- ∞ 0291435230 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 16
- ∞ per posta, scrivendo a Internet Bookshop Italia s.r.l. via G. Verdi 8, 20090 Assago (MI).

3.3.2 IBS risponderà ai reclami presentati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.