



CAMERA DI  
COMMERCIO  
MILANO  
MONZABRIANZA  
LODI



UNIONCAMERE



FEDERMOBILI

FEDERAZIONE NAZIONALE  
NEGOZI ARREDAMENTO

DAL 1967 AL SERVIZIO DELLE IMPRESE



# 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

*ultimo aggiornamento Novembre 2018*

## 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: \_\_\_\_\_

## 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 verificano 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.

## 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.

## INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 E DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con riferimento ai dati personali conferiti con la sottoscrizione del *contratto per la vendita di mobili e di beni di arredamento*, si forniscono le seguenti informazioni:

### 1. Titolare del trattamento.

Titolare del trattamento è \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_<sup>1</sup>

Il Responsabile della protezione dei dati, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, è \_\_\_\_\_, contattabile all'indirizzo \_\_\_\_\_ e al numero \_\_\_\_\_<sup>2</sup>

### 2. Finalità e base giuridica del trattamento.

I dati personali raccolti in occasione dell'attività precontrattuale, della stipula del contratto e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- A. esecuzione delle attività contrattuali – base giuridica del trattamento è il contratto;
- B. adempimento di obblighi fiscali e contabili – base giuridica del trattamento è l'adempimento di obblighi di legge;
- C. invio di materiale informativo e pubblicitario, tramite la creazione di mailing list per veicolare specifiche iniziative promozionali – base giuridica del trattamento è il consenso dell'interessato;

### 3. Modalità di trattamento.

I dati personali acquisiti sono trattati mediante gestione dei documenti in forma elettronica e cartacea, nonché mediante procedure di registrazione, archiviazione ed elaborazione informatizzata, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

I dati possono essere trattati con processi decisionali automatizzati che determinano la produzione di effetti giuridici per l'interessato, comprensivi di attività di profilazione<sup>3</sup>.

### 4. Conferimento dei dati.

Il conferimento dei dati è di carattere volontario. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di procedere con la stipula del contratto.

Per il trattamento dei dati di cui al punto 2.C e per i dati trattati con processi decisionali automatizzati<sup>4</sup> è necessario il consenso dell'interessato. Il mancato consenso comporterà l'impossibilità di attivare i relativi servizi.

1. Aggiungere altri riferimenti di contatto: sito web, indirizzo PEC.

2. Inserire solo se la Società o il Responsabile esterno hanno nominato un Responsabile della Protezione Dati.

3. Inserire solo se si effettuano trattamenti con processi decisionali automatizzati che producono effetti giuridici diretti sul Cliente (es. determinazione dell'affidabilità del Cliente per la concessione di un finanziamento sull'acquisto, nel caso in cui non ci sia l'intermediazione di una Banca. In tale ipotesi è necessario prevedere una apposita manifestazione di consenso (v. in calce all'informativa).

4. Inserire solo se: v. nota 3.

5. *Comunicazione.*

I dati conferiti sono comunicati esclusivamente per le finalità di cui al punto 2 a dipendenti del Titolare, nonché a Consulenti e Professionisti esterni espressamente designati dallo Stesso.

6. *Periodo di conservazione.*

I dati personali possono essere conservati per un periodo di tempo determinato, sulla base della natura, del contenuto e delle finalità contrattuali, anche dopo la sua conclusione, tenuto conto delle esigenze delle parti. In ogni caso, i dati raccolti per finalità promozionali saranno conservati per un periodo di 36 mesi, dopodiché verranno distrutti.

7. *Trasferimento dati all'Estero*<sup>5</sup>.

I dati personali potrebbero 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 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679).

8. *Diritti dell'interessato e forme di tutela.*

All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 12 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento. L'interessato ha altresì il diritto di revocare il consenso al trattamento dei dati, senza pregiudizio per la liceità dei trattamenti effettuati prima di tale revoca.

All'interessato è inoltre riconosciuto il diritto di proporre segnalazione, reclamo e ricorso presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.

Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento, eventualmente segnalando contestualmente la richiesta al Responsabile della protezione dei dati<sup>6</sup>.

5. Punto da indicare solo se c'è effettivo trasferimento dei dati all'estero.

6. Inserire solo se designato: v. nota 2.

7. Inserire solo se: v. nota 3.

Ai sensi dell'art. 7 del Reg. (UE) 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia, preso atto dell'Informativa e pienamente informato dei miei diritti,

con riferimento alla finalità promozionali di cui al punto 2.C:

- o presto il mio consenso al trattamento dei dati personali
- o nego il mio consenso al trattamento dei dati personali

con riferimento ai processi decisionali automatizzati di cui al punto 3:

- o presto il mio consenso al trattamento dei dati personali
- o nego il mio consenso al trattamento dei dati personali

(Data e firma)

---

## 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.

## 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

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 \_\_\_\_\_

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

## 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](http://www.milomb.camcom.it)  
[regolazione.mercato@mi.camcom.it](mailto: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