

## **RICHIESTA DI ADESIONE AL MARKETPLACE DI LAFIBS**

### **DATI DEL VENDITORE**

**EMAIL\***

---

### **INFORMAZIONI GENERALI DEL VENDITORE**

**NOME DELL'ACCOUNT NEGOZIO\***

---

**SITO WEB**

---

**DENOMINAZIONE/RAGIONE SOCIALE DEL VENDITORE\***

---

**ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE\***

---

**CONFERMA NUMERO REGISTRO DELLE IMPRESE**

---

**TELEFONO\***

---

**TELEFONO SECONDARIO**

---

**INDIRIZZO**

**INDIRIZZO\***

---

**CAP\***

---

**CITTÀ\***

---

**PROVINCIA**

---

**PAESE\***

**PARTITA IVA\***

---

**PARTITA IVA RAPPRESENTANTE FISCALE**

---

**(SE LA SOCIETÀ NON HA SEDE IN ITALIA, SI PREGA DI INDICARE LA PARTITA IVA DEL RAPPRESENTANTE FISCALE IN ITALIA)**

## CODICE FISCALE (SE DIVERSO DALLA PARTITA IVA)

---

## PEC DELLA SOCIETÀ\*

---

## RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA SOCIETÀ:

**TITOLO\***

**COGNOME\***

**NOME\***

**CODICE FISCALE\***

---

---

---

## ISTRUZIONI PER L'ADESIONE DEL VENDITORE AL MARKETPLACE DI LAFIBS

Il Venditore, per concludere il contratto ed aderire al Marketplace, deve completare la Richiesta di Adesione *online* in ogni sua parte ed inviare la stessa a LAFIBS cliccando alla fine della procedura sul pulsante “**Termina**”. La Richiesta di Adesione è accessibile tramite il *link* che viene inviato via *e-mail* da LAFIBS al Venditore.

La Richiesta di Adesione del Venditore a LAFIBS ha ad oggetto la fornitura da parte di LAFIBS del servizio Marketplace sul sito:

- [www.ibs.it](http://www.ibs.it)
- [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it)

ai termini ed alle condizioni *sub allegato A*) e così come descritto in dettaglio negli allegati da B) a I) (anche il “**Servizio**”).

Sul Marketplace LAFIBS possono essere venduti esclusivamente i prodotti rientranti nelle categorie merceologiche indicate nell’Allegato G).

La Richiesta costituisce proposta irrevocabile ai sensi dell’art. 1329 c.c. secondo i termini e le modalità definite degli artt. 3.2 a 3.7 delle Condizioni Generali di Adesione. La comunicazione al Venditore da parte di LAFIBS dell’accettazione della Richiesta di Adesione costituisce conclusione del Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio.

## DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE

Una volta perfezionato il Contratto, il Venditore dovrà caricare tutti i documenti richiesti, debitamente compilati e qui di seguito indicati:

- i) **Visura camerale** o documento analogo rilasciato dalla camera di commercio risalente non oltre 6 mesi e con validità per le transazioni intracomunitarie (VIES);
- ii) **Documento d'identità** del rappresentante legale (copia chiara e a colori);

- iii) **Documento bancario** con data di rilascio non oltre 6 mesi in cui siano visibili l'intestatario e l'IBAN (es. estratto conto);
- iv) **Certificato di residenza** del rappresentante legale rilasciato non oltre 6 mesi (o autocertificazione);
- v) **RAEE** documentazione per smaltimento Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche se applicabile.

Altri materiali necessari per la realizzazione dello *shop online*:

- vi) **Logo**: dimensioni 150x150; peso max 512KB;
- vii) **Banner**: dimensioni 980x120; peso max 1024KB.

**Confermo l'invio della Richiesta di Adesione al Servizio Marketplace di LAFIBS, di aver preso visione del Contratto e dell' Informativa privacy.**

LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l. è titolare del trattamento dei dati personali raccolti e trattati in fase di adesione e/o nell'ambito dell'esecuzione del Contratto per le sole finalità di adempimento degli obblighi di cui al medesimo. L'informativa completa è presente sui siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it).

***(V. LAFIBS 1.1 – 16.03.2023)***

**(SPUNTA)**

## ALLEGATO A)

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI ADESIONE AL MARKETPLACE LAFIBS

La Richiesta di Adesione al Marketplace di LAFIBS e le presenti Condizioni Generali di Contratto hanno ad oggetto la fornitura da parte di LAFIBS al Venditore del Servizio di Marketplace di LAFIBS ai termini e condizioni di seguito specificati.

#### 1) DEFINIZIONI

Le espressioni indicate in maiuscolo nel Contratto hanno il significato di seguito indicato.

**Cessazione:** indica l'interruzione definitiva dei Servizi, correlata alla cessazione, per qualsiasi ragione, del presente Contratto.

**Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace o Condizioni Generali di Contratto:** indica le presenti condizioni generali ed i relativi allegati che, unitamente alla Richiesta di Adesione ed alla accettazione di LAFIBS formano parte integrante e sostanziale del Contratto.

**Condizioni Generali di Vendita per gli Utenti:** indica le condizioni generali di vendita applicate da ciascun Venditore ai propri Utenti e riportate quale schema *sub allegato B*).

**Contratto:** indica la Richiesta di Adesione al Marketplace accettata da LAFIBS, le Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace ed i relativi allegati che ne formano parte integrante e sostanziale.

**Corrispettivo:** indica il compenso pagato dal Venditore quale corrispettivo per la prestazione del Servizio composto dal costo fisso di adesione al Servizio e dai costi variabili, oltre l'iva se applicabile, calcolati quale percentuale sul prezzo di vendita del prodotto ai sensi dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto. Il Corrispettivo è definito nell'*allegato G*) e decorrere dalla Data di Esecuzione.

**Data di Esecuzione:** è il termine a partire dal quale il negozio del Venditore è attivo sul Marketplace (ossia visibile agli Utenti, che possono trasmettere i propri ordini). La Data di Esecuzione viene comunicata da LAFIBS con una *e-mail* contenente, altresì, le informazioni relative a: *(i)* la durata del periodo di gratuità laddove il Venditore abbia selezionato l'Opzione con Abbonamento, la quale dipende dall'Integrazione, *(ii)* il riepilogo della formula di corrispettivo prescelta dal Venditore, *(iii)* la conferma del corretto caricamento di tutti i documenti necessari perché il Contratto sia efficace ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3.3 che segue e *(iv)* i contatti cui il Venditore potrà rivolgersi per ogni evento connesso alla esecuzione del Contratto.

**Integrazione:** indica la modalità di gestione del negozio *on line* del Venditore e, nello specifico, la modalità di caricamento ed aggiornamento dei prodotti e/o servizi e delle condizioni particolari di vendita applicate ai propri prodotti, che può essere: *(i)* manuale; *(ii)* semi-automatizzata tramite *file excel, csv* o tramite *ftp*; *(iii)* completamente automatizzata mediante API o con l'utilizzo di un modulo da connettere al proprio gestore (ad esempio, *Lengow, Sellrapido, connector per Magento o Prestashop*, etc.). La modalità prescelta incide sulla durata del periodo di gratuità ove il Venditore aderisca all'Opzione con Abbonamento.

**LAFIBS:** indica il fornitore del servizio Marketplace, ossia **LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.**, società soggetta a direzione e coordinamento di Feltrinelli S.p.A., con sede legale in Via Tucidide, 14 – 20134, Milano (MI), C.F. e P.IVA 05329570963, iscritta al Registro delle Imprese di Milano con n. 05329570963 ed al Repertorio Economico ed Amministrativo con n. 1813088, p.e.c. [lafeltrinellibs@legalmail.it](mailto:lafeltrinellibs@legalmail.it).

**Limitazione:** indica la sospensione temporanea – la cui durata non è predeterminabile e varia a seconda delle circostanze e della gravità del caso, fermo restando quanto previsto all’art. 8.6 che segue – e/o definitiva, anche senza alcun preavviso, di parte di un Servizio, ivi inclusa la sospensione temporanea di parte del Servizio di Vetrina, attraverso l’oscuramento di singoli prodotti venduti dal Venditore e conseguente rimozione delle relative schede prodotto dai Siti.

**Marketplace e/o Marketplace di LAFIBS:** indica il servizio di commercio elettronico offerto da LAFIBS al Venditore, tramite cui quest’ultimo attiva il Servizio Vetrina che gli consente di offrire e mettere in vendita al pubblico i propri prodotti attraverso la piattaforma “*Marketplace di LAFIBS*” sul Sito.

**Opzione con Abbonamento:** indica il corrispettivo dovuto dal Venditore a LAFIBS ai sensi dell’art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto e precisato nell’Allegato G), consistente in un costo fisso mensile e nel pagamento di una somma corrispondente ad una percentuale sul prezzo totale fatturato dal Venditore all’Utente del Marketplace per ciascun prodotto e/o servizio venduto tramite il Marketplace che varia in base alla categoria merceologica.

**Opzione senza Abbonamento:** indica il corrispettivo dovuto dal Venditore a LAFIBS ai sensi dell’art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto e precisato nell’Allegato G), consistente nel pagamento di una somma corrispondente ad una percentuale sul prezzo totale fatturato dal Venditore all’Utente del Marketplace per ciascun prodotto e/o servizio venduto tramite il Marketplace, che varia in base alla categoria merceologica.

**Parte e/o Parti:** LAFIBS ed il Venditore disgiuntamente o congiuntamente considerati.

**Prestatore dei Servizi di Pagamento:** *Smart2Pay – a Nuvei Company* o altro soggetto di cui LAFIBS ed il Venditore si avvalgono ai fini del pagamento dei corrispettivi di cui agli artt. 5 e 10 che seguono. Detto prestatore è individuato da LAFIBS, che può sostituirlo in ogni momento, previa comunicazione al Venditore.

**Reclamo dell’Utente e/o Reclami degli Utenti:** indica i reclami presentati dagli Utenti attraverso l’area riservata del Siti denominata “*I miei ordini*” e/o trasmessi dagli Utenti ai Venditori in relazione ad un ordine effettuato tramite il Siti.

**Reclamo del Venditore e/o Reclami dei Venditori:** indica i reclami presentati dai Venditori a LAFIBS, ai sensi dell’art. 11 del Regolamento e dell’art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto, nelle forme e nei modi indicati *sub* Allegato I).

**Regolamento:** indica il Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, *che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online*, c.d. Regolamento *Platform to Business*.

**Richiesta di Adesione:** indica la richiesta da parte del Venditore di aderire al Marketplace di LAFIBS. La richiesta si considera proposta irrevocabile ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1329 c.c..

**Servizio o Servizi:** indica il/i servizio/i di Marketplace fornito/i da LAFIBS al Venditore, consistente/i (i) nella fruizione da parte del Venditore di una piattaforma di *e-commerce* denominata “*Mirakl*” o diversa piattaforma comunicata al Venditore, della quale LAFIBS è licenziataria (la “**Piattaforma**”); (ii) nel Servizio di Vetrina (iii) nel servizio di assistenza clienti, come *infra* meglio specificato e (iv) in ogni ulteriore servizio indicato nel presente Contratto.

**Servizio Aggiuntivo o Servizi Aggiuntivi:** indica i servizi diversi da quelli illustrati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto che LAFIBS si riserva di mettere a disposizione dei Venditori di volta in volta, indicando con separato documento le condizioni specifiche di adesione e le modalità di fruizione, nonché i relativi costi. Essi possono, ad esempio, ricomprendere servizi di spedizione a prezzi agevolati dei prodotti venduti dal Venditore sul Marketplace grazie ad accordi quadro stipulati da LAFIBS con le società di spedizione.

**Servizio di Vetrina:** indica la messa a disposizione da parte di LAFIBS al Venditore di uno spazio all'interno del Marketplace dove il Venditore potrà esporre e mettere in vendita i propri prodotti.

**Sito:** indica i siti *web* [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e/o [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it), sui quali è ospitato il Marketplace.

**Sospensione:** indica la sospensione temporanea di uno e/o più Servizi – da 1 (uno) a 60 (sessanta) giorni, a seconda delle circostanze e della gravità del caso, fermo restando quanto previsto all'art. 8.6 che segue – ivi inclusa la sospensione dello *shop* del Venditore (limitando, quindi, l'accesso di quest'ultimo alla sola consultazione e gestione degli ordini in corso attraverso il proprio *account* personale ed impedendo, pertanto, la vendita di prodotti).

**Standard di Servizio:** indica gli standard qualitativi minimi richiesti al Venditore nei rapporti con gli Utenti, meglio specificati all'art. 4 e *sub Allegato C*).

**Territorio:** indica l'ambito territoriale nel quale viene prestato il Servizio, ossia il territorio italiano, ferma restando la normativa dell'Unione europea che impone divieti di restrizione al commercio di beni e servizi quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la normativa in materia di *geoblocking*.

**Utente e/o Utenti:** si intende, ai fini del Contratto, uno o più soggetti che accedono al Marketplace al fine di visualizzare e/o acquistare i prodotti ivi commercializzati da LAFIBS direttamente o dai Venditori.

**Venditore:** indica la persona fisica e/o giuridica – che agisce nella sua qualità di professionista ai sensi dell'art. 3, c. 1, lett. c) del d.lgs. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”) e successive modificazioni ed integrazioni – che usufruisce del Servizio offerto da LAFIBS.

## 2) OGGETTO

**2.1** Con la conclusione del Contratto, LAFIBS offre al Venditore che accetta, la possibilità di aderire al Marketplace ospitato sui siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e/o [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it), al fine di commercializzare nel Territorio i prodotti propri e/o di terzi, secondo i termini e le condizioni di cui al Contratto.

**2.2** Sul Marketplace gli Utenti possono acquistare prodotti e/o servizi venduti da LAFIBS direttamente ovvero prodotti e/o servizi venduti dai Venditori nelle classi merceologiche indicate nella Richiesta di Adesione di cui all'art. 3 che segue. Il Venditore dovrà inserire all'interno del Marketplace, oltre ai propri dati identificativi completi, i prodotti da commercializzare indicando le caratteristiche degli stessi e le immagini relative.

**2.3** Il Venditore prende atto ed accetta che LAFIBS non può garantire alcun posizionamento privilegiato dei prodotti di ciascun Venditore rispetto all'altro. I principali parametri che determinano il posizionamento sul Marketplace ed i motivi dell'importanza relativa di tali parametri sono indicati analiticamente *sub allegato H*), che il Venditore dichiara sin da ora di aver letto e ben compreso. Qualora LAFIBS provvedesse ad aggiornare e/o a variare temporaneamente i parametri *sub allegato H*), ne darà preventiva comunicazione al Venditore via *e-mail*, nei modi e nelle forme di cui all'art. 7.4 che segue.

**2.4** Nel Marketplace è indicato in modo trasparente e chiaro all'Utente se il prodotto e/o servizio è venduto da LAFIBS o da un Venditore. Prima che l'Utente concluda un contratto con il Venditore nonché durante il processo di acquisto dei prodotti e successivamente alla conclusione dello stesso, le informazioni circa l'identità del Venditore dovranno essere chiaramente visibili agli Utenti. Il contenuto minimo delle informazioni circa l'identità del Venditore (denominazione sociale o ragione sociale, partita iva, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e numero di telefono, nonché le ulteriori informazioni di volta in volta ritenute necessarie) è determinato ai sensi della normativa europea e nazionale vigente, nonché in conformità a regolamenti ed ai provvedimenti delle Autorità di settore.

**2.5** Nessuna delle disposizioni del Contratto deve intendersi come un impegno di LAFIBS a promuovere attivamente la visibilità e/o la vendita dei prodotti del Venditore, il quale dovrà svolgere

autonomamente tali attività attraverso il Marketplace, decidendo in autonomia, nel rispetto delle disposizioni del Contratto, il prezzo dei propri prodotti, l'eventuale scontistica e, più in generale, le condizioni di acquisto praticate agli Utenti del Marketplace sulla base delle Condizioni Generali di Vendita Utenti *sub allegato B*).

**2.6** I termini e le condizioni di vendita del prodotto da parte del Venditore verso l'Utente finale dovranno essere in linea con le Condizioni Generali di Vendita Marketplace *sub allegato B*).

### **3) ADESIONE DEL VENDITORE AL MARKETPLACE**

**3.1** Per l'adesione al Marketplace e la conclusione del Contratto, il Venditore deve: **(i)** compilare *online* la Richiesta di Adesione, cui accede a mezzo del *link* comunicato previamente da LAFIBS, **(ii)** leggere, salvare e sottoscrivere le Condizioni Generali di Contratto ed i relativi allegati, **(iii)** trasmettere la Richiesta di Adesione e **(iv)** ricevere da parte di LAFIBS l'*e-mail* di accettazione della Richiesta di Adesione.

**3.2** La Richiesta di Adesione costituisce proposta ferma ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. e, unitamente all'accettazione da parte di LAFIBS, determina la conclusione del Contratto secondo quanto previsto ai punti 3.3, 3.4 e 3.5 che seguono.

**3.3** Inviata la Richiesta di Adesione da parte del Venditore, questi riceverà una *e-mail* automatica di conferma, che costituisce l'accettazione della proposta del Venditore. Il Contratto si intenderà concluso, ma l'efficacia sospensivamente condizionata come di seguito indicato. LAFIBS, difatti, entro 30 (trenta) giorni, valuterà la completezza della documentazione fornita dal Venditore, nonché la conformità del catalogo caricato dal Venditore a quanto previamente concordato tra le Parti in fase di trattative e, in caso di esito positivo, invierà al Venditore una *e-mail* di conferma. Il Contratto si intende, difatti, sospensivamente condizionato all'invio a LAFIBS di tutti i documenti, correttamente compilati ove necessario, da parte del Venditore ed alla verifica della loro completezza e correttezza da parte di LAFIBS, nonché alla conformità del catalogo a quanto previamente concordato tra le Parti in fase di trattative.

**3.4** Nel caso in cui il Venditore non abbia caricato i documenti corretti ed elencati o abbia provveduto al caricamento parziale degli stessi, quest'ultimo potrà completarlo anche successivamente all'invio della Richiesta, ma comunque, entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla ricezione della *email* di cui al punto 3.3. In caso contrario, il Contratto si intenderà definitivamente privo di ogni effetto e nulla sarà dovuto a qualunque titolo al Venditore, del quale saranno distrutti ogni dato e/o informazione ricevuta per effetto dell'iscrizione *on-line*.

**3.5** Fatto salvo quanto previsto all'art. 3.4 che precede, il presente Contratto avrà efficacia esclusivamente a decorrere dal giorno della ricezione da parte del Venditore della comunicazione di accettazione di LAFIBS, così come attestato da *email* di conferma rilasciata dal sistema.

**3.6** In caso di accettazione da parte di LAFIBS della Richiesta di Adesione al Marketplace da parte del Venditore, quest'ultimo attraverso l'*account* creato potrà: **(i)** specificare i prodotti che intende vendere e le relative condizioni particolari di vendita; **(ii)** verificare direttamente gli ordini di acquisto ricevuti dagli Utenti; **(iii)** richiedere l'assistenza di LAFIBS ai sensi di quanto previsto dal Contratto.

**3.7** LAFIBS si riserva, in ogni caso, il diritto di richiedere ulteriori documenti, rispetto a quelli indicati nella Richiesta di Adesione se ritenuti necessari al corretto espletamento del Servizio.

### **4) OBBLIGHI DEL VENDITORE**

**4.1** Con il Contratto, il Venditore si obbliga a:

**(i)** proporre in catalogo almeno n. 5 (cinque) differenti prodotti novità per ciascun anno solare. Per ciascun anno di decorrenza del Contratto, il Venditore si impegna ad inserire nel catalogo ulteriori e diversi 5 (cinque) nuovi prodotti rispetto agli anni precedenti;

**(ii)** vendere i propri prodotti agli Utenti del Marketplace nel rispetto delle Condizioni Generali di Vendita Utenti *sub allegato B*);

**(iii)** fermo restando quanto previsto all'art. 4.8 che segue, consegnare tempestivamente, a mezzo corriere espresso, i prodotti venduti agli Utenti del Marketplace, avvalendosi di primarie società di spedizione. Resta inteso, sin da ora, che il Venditore non potrà avvalersi di società di spedizione che esercitano attività concorrenti con quella di LAFIBS e/o società da esse controllate e/o collegate e/o società che rechino marchi e/o segni distintivi di società concorrenti di LAFIBS e/o società da esse controllate e/o ad esse collegate. Il Venditore è tenuto a indicare all'Utente, in modo chiaro e trasparente, i dati del corriere prescelto, il numero di *tracking*, nonché i costi ed i termini del servizio. Il Venditore è, altresì, tenuto ad esibire a LAFIBS, su richiesta di quest'ultima, idonea documentazione comprovante **(a)** l'avvenuta spedizione – quale, a titolo esemplificativo, copia della lettera di vettura rilasciata dal vettore o spedizioniere – ovvero **(b)** la consegna dei prodotti. Gli obblighi di cui al presente punto si intendono vincolanti per il Venditore anche nel caso in cui quest'ultimo si avvalga di un Servizio Aggiuntivo;

**(iv)** non inserire nel proprio catalogo: prodotti non compresi nelle categorie merceologiche di cui all'*allegato G*); prodotti contrari all'ordine pubblico, al buon costume e/o alla morale; prodotti non conformi alle normative vigenti; prodotti contraffatti e/o realizzati e/o commercializzati in violazione di diritti di terzi ivi inclusi diritti di privativa industriale. Ove LAFIBS, anche per effetto di eventuali segnalazioni di terzi, dovesse segnalare al Venditore eventuali prodotti a catalogo non conformi alle disposizioni del presente articolo ovvero in contrasto con quanto previsto dal presente Contratto o in violazione di norme di legge, il Venditore dovrà rimuovere i prodotti indicatigli da LAFIBS entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore dal ricevimento di apposita richiesta scritta, salvo il diritto del Venditore di fornire la prova del diritto a distribuire il prodotto (es. accordo di licenza per la distribuzione e la rivendita del prodotto) o ad utilizzare segni distintivi di terzi sul Marketplace. In difetto, LAFIBS avrà il diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriori preavvisi il Servizio ai sensi di quanto previsto all'articolo 8 che segue ed il Venditore non avrà nulla a pretendere per sé e/o per i propri aventi causa;

**(v)** emettere, su richiesta dell'Utente, fattura all'atto di acquisto del prodotto da parte dell'Utente, trasmettendola a quest'ultimo entro e non oltre 2 giorni dalla richiesta e a LAFIBS ove la stessa lo richieda;

**(vi)** rispettare gli Standard di Servizio meglio descritti *sub allegato C*) ed inserire le avvertenze per gli Utenti *sub allegato F*);

**(vii)** rispettare gli obblighi relativi al diritto di recesso dell'Utente, alla qualità dei prodotti venduti ed alla garanzia legale per difetti di conformità, rispettivamente di cui agli artt. 52 e ss. e 128 e ss. del Codice del Consumo;

**(viii)** replicare alle istanze, richieste, Reclami degli Utenti e/o ogni altra comunicazione degli Utenti entro e non oltre 48 (quarantotto) ore decorrenti dalla ricezione degli stessi, utilizzando un linguaggio adeguato e conforme agli standard di settore, nonché supportare gli Utenti con adeguati strumenti, fornendo le opportune soluzioni alle problematiche eventualmente verificatesi e/o comunque segnalate dagli Utenti.

**4.2** Nel procedere al corretto caricamento dei prodotti messi in vendita sul Marketplace, il Venditore è tenuto a selezionare ed associare correttamente il codice prodotto tra quelli presenti nell'anagrafica dei prodotti, sia che l'associazione avvenga manualmente sia mediante le altre modalità di Integrazione, nonché ad inserire le informazioni che indicano le condizioni particolari di contratto, quali, a titolo esemplificativo, le caratteristiche principali dei prodotti, nella misura adeguata a ciascun prodotto



offerto, il prezzo, i giorni di spedizione e le spese di spedizione. Il Venditore è il solo responsabile della corretta identificazione ed associazione del codice prodotto tra quelli presenti nell'anagrafica, nonché dell'inserimento nella Piattaforma delle informazioni di ciascun prodotto, che indicano le condizioni particolari del contratto di vendita con l'Utente e che sono visibili a quest'ultimo nella scheda prodotto. Il Venditore, pertanto, manleva e tiene indenne LAFIBS da ogni contestazione e/o richiesta da parte degli Utenti e/o di terzi per errori ovvero per ogni altra azione e/o omissione del Venditore nel caricamento e/o nella gestione del proprio catalogo prodotti. Resta inteso che, una volta che il Venditore ha provveduto ad identificare il prodotto venduto e ad inserire le suddette informazioni sulla Piattaforma, esse saranno vincolanti e non più modificabili per gli ordini inoltrati dagli Utenti ed accettati dal Venditore. In caso di errori nella descrizione del prodotto, seppur indicativa, nella indicazione del prezzo e/o di altre condizioni di contratto, pertanto, il Venditore – se ha accettato l'ordine dell'Utente – è tenuto, in ogni caso, a consegnare i beni all'Utente, il quale non dovrà corrispondere alcuna differenza di prezzo o altra somma. Il Venditore potrà cambiare le informazioni relative alla scheda prodotto in qualsiasi momento, fermo restando quanto prima stabilito a tutela dell'Utente.

**4.3** Il Venditore è, comunque, tenuto a tenere pratiche commerciali e concorrenziali corrette nonché, più in generale, al rispetto delle disposizioni di legge applicabili in materia di tutela della concorrenza e dei consumatori, di commercio elettronico e di tutela dei dati personali.

**4.4** Il Venditore si impegna a mantenere il proprio magazzino con adeguate scorte di prodotti, in modo da soddisfare prontamente le richieste degli Utenti del Marketplace. All'esaurimento di un dato prodotto, il Venditore dovrà: **(i)** aggiornare tempestivamente e, comunque, entro e non oltre 2 giorni lavorativi il proprio catalogo, rimuovendo il prodotto esaurito e **(ii)** informare gli Utenti del Marketplace – i quali hanno già concluso il contratto di acquisto del prodotto esaurito – che il prodotto esposto in Vetrina è esaurito.

**4.5** Il Venditore si impegna a non compiere tramite il Marketplace qualsivoglia azione avente ad oggetto e/o per effetto quello di indurre e/o sviare gli Utenti del Marketplace portandoli ad acquistare prodotti al di fuori del Marketplace stesso. In particolare, ed a solo titolo esemplificativo, il Venditore si asterrà dal trasmettere all'Utente *banner* pubblicitari e/o volantini e/o *email* promozionali e/o qualsivoglia altra forma di comunicazione commerciale non sollecitata. Nel caso in cui il Venditore violi il presente obbligo, LAFIBS si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'*account* del Venditore e, in caso di inadempimento, di risolvere con effetto immediato il presente Contratto.

**4.6** Il Venditore prende atto ed accetta che LAFIBS e/o terzi Venditori potrebbero avere in corso e/o potranno realizzare in futuro campagne promozionali relative a tutti e/o parte dei prodotti venduti nel Marketplace. Tali campagne promozionali – tra cui figura a titolo esemplificativo e non esaustivo, il “**Programma CartaEffe**” – potranno prevedere, in particolare, eventuali sconti sui prodotti venduti sul Marketplace e/o sulle relative spese di spedizione. Qualora il Venditore, ove possibile, intenda partecipare a dette campagne promozionali, supporterà i costi della campagna promozionale relativi ai propri prodotti venduti tramite il Marketplace.

**4.7** Il Venditore, conformemente alle disposizioni di cui al D.lgs. n. 49/2014 ed alla Direttiva 2012/19/UE, e successive modificazioni ed integrazioni, dichiara di essere iscritto al registro nazionale dei soggetti obbligati al finanziamento dei sistemi di gestione dei RAEE, istituito e funzionante ai sensi del D.M. 25 settembre 2007, n. 185, quale condizione necessaria per la vendita sul Marketplace di LAFIBS di apparecchiature elettroniche e di ogni altra apparecchiatura rientrante nel campo di applicazione del D.lgs. n. 49/2014 e successive modificazioni ed integrazioni. Il Venditore, dunque, si impegna al rispetto di tutti gli obblighi previsti dal D.lgs. n. 49/2014 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché dei decreti di attuazione. Il Venditore si impegna a mettere a disposizione dell'Utente la propria informativa RAEE.

**4.8** Decorsi 30 giorni dall'invio dell'ordine da parte dell'Utente senza che il Venditore abbia effettuato la consegna dei prodotti, il Venditore resosi così inadempiente dovrà, su segnalazione dell'Utente ovvero di LAFIBS, disporre in via immediata il rimborso all'Utente della somma complessiva pagata, incluse le spese di spedizione, sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'Utente, anche richiedendo l'annullamento della pre-autorizzazione dell'addebito di tale somma da parte del gestore del sistema di pagamento. Nel caso in cui il Venditore non provveda al rimborso entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta da parte dell'Utente ovvero di LAFIBS, quest'ultimo dovrà pagare a LAFIBS una penale pari alla somma complessiva pagata dall'Utente al Venditore per l'acquisto dei prodotti, incluse le spese di spedizione. La medesima penale sarà applicata nei casi in cui il Venditore non adempia, nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso da parte dell'Utente, alla restituzione a quest'ultimo dell'intero corrispettivo, ivi incluse le spese di spedizione, e/o nel caso in cui il Venditore non adempia ai propri obblighi in materia di garanzia legale di conformità. La penale sarà direttamente trattenuta dalle somme dovute da LAFIBS al Venditore ai sensi dell'art. 10 che segue.

**4.9** Le penali di cui al punto 4.8 che precede saranno dovute dai Venditori a LAFIBS anche a seguito dello scioglimento, per qualsivoglia ragione, del Contratto. In tal caso, non potendo trattenere le penali dalle somme dovute al Venditore ai sensi dell'art. 10 che segue, LAFIBS ne richiederà il pagamento nelle forme ordinarie ai sensi di legge.

**4.10** Gli obblighi di cui agli artt. 4.1 (ii), (iii), (v), (vi), (vii), (viii), 4.3, 4.7 e 4.8 si intendono validi e vincolanti per il Venditore anche alla cessazione del Contratto, per qualsivoglia ragione occorsa. A tal fine, fermo restando quanto previsto *sub* art. 2.4 che precede, LAFIBS potrà comunicare agli Utenti in qualunque momento, su richiesta di questi ultimi, a seguito della cessazione del Contratto, tutti i dettagli relativi alla identità ed alle informazioni di contatto dei Venditori.

## **5) CORRISPETTIVO PER IL SERVIZIO MARKETPLACE**

**5.1** Il corrispettivo per il servizio di Marketplace è riportato *sub* artt. 2 e 3 dell'**Allegato G**).

**5.2** In particolare, il Venditore corrisponde a LAFIBS gli importi delle commissioni specifiche per ogni categoria merceologica, che variano a seconda dell'opzione selezionata dal Venditore, corrispondenti ad una percentuale del prezzo totale fatturato dal Venditore all'Utente del Marketplace per ciascun prodotto o servizio venduto. La lista delle commissioni per ciascuna categoria merceologica è riportata *sub* art. 2 dell'**Allegato G**).

**5.3** Il Prestatore dei Servizi di Pagamento di cui LAFIBS ed il Venditore si avvalgono tratterà detti importi direttamente al momento dell'acquisto da parte dell'Utente.

**5.4** Nel caso in cui il Venditore selezioni l'Opzione con Abbonamento, dovrà corrispondere a LAFIBS anche i costi fissi *sub* art. 3 dell'**Allegato G**).

**5.5** LAFIBS potrà introdurre e/o modificare in qualsivoglia momento a propria discrezione i costi del servizio Marketplace dandone notizia al Venditore con un preavviso di 15 giorni, nelle forme e nei modi di cui all'art. 7.4 che segue. Decorso inutilmente detto termine, la modifica si intenderà accettata e LAFIBS sarà autorizzata ad applicare direttamente detti costi come specificato all'art. 10 che segue.

**5.6** Nel caso in cui si avvalga di uno o più Servizi Aggiuntivi, il Venditore è tenuto a corrispondere a LAFIBS il corrispettivo per la loro fruizione, per l'ammontare e secondo i termini stabiliti nelle condizioni specifiche di adesione al Servizio Aggiuntivo.

## **6) OBBLIGHI DI LAFIBS**

**6.1** LAFIBS si impegna a fornire il Servizio secondo quanto indicato nel Contratto, ivi incluso il Servizio di Vetrina di cui all'art. 2.2 che precede ed a garantire, altresì, al Venditore un servizio di supporto, anche per i rapporti tra Venditore ed Utente, come meglio descritto all'art. 9.

**6.2** Anche ai sensi dell'art. 6 (2) del Regolamento, LAFIBS si impegna a redigere e condividere con il Venditore, entro i primi 7 (sette) giorni lavorativi di ciascun mese – fatto salvo per il mese di gennaio di ciascun anno, per cui si procederà entro il giorno 10 (dieci) dello stesso mese – informazioni statistiche relative alle vendite dei prodotti del Venditore effettuate nel mese precedente.

**6.3** LAFIBS provvederà ad inviare al Venditore una fattura con cadenza settimanale, a condizione che siano stati effettuati da parte degli Utenti acquisti per cui non siano in corso Reclami degli Utenti e/o contestazioni di qualunque natura da parte degli Utenti e/o di terzi – decorsi 21 giorni dall'acquisto di ciascun prodotto – o che ricorra il pagamento del costo mensile di cui all'art. 3 dell'**Allegato G**). Per ogni problematica relativa al Corrispettivo, commissioni, costi fissi dovuti o fatturazione, il Venditore potrà contattare LAFIBS all'indirizzo *email* [support.marketplace@ibs.it].

## 7) DIRITTI DI LAFIBS – DICHIARAZIONI DEL VENDITORE

**7.1** LAFIBS ha facoltà di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo pec o raccomandata a/r, qualora le somme complessivamente pagate dagli Utenti del Marketplace per l'acquisto dei prodotti del Venditore siano inferiori a € 12.000,00 (diecimila/00) annui a decorrere dalla data di efficacia del Contratto e per ogni suo eventuale rinnovo, ovvero inferiori a una media di € 1.000,00 (mille/00) mensili nel caso in cui il Contratto sia vigente da meno di un anno.

**7.2** Il Venditore prende atto ed accetta che: **(i)** oltre al Venditore, nel Marketplace operano la stessa LAFIBS nonché terzi professionisti, al fine di promuovere e commercializzare prodotti e/o servizi propri e/o di terzi; **(ii)** nel Marketplace saranno presenti tutti i venditori aderenti al Contratto; **(iii)** gli Utenti che hanno intenzione di effettuare acquisti sul Marketplace dovranno previamente visionare le condizioni d'uso del Sito (**Allegato D**) e la relativa *privacy policy* (**Allegato E**), rese disponibili sul Sito stesso e scaricabili, nonché ottenere un proprio *account* utente per poter procedere all'acquisto di prodotti commercializzati sul Marketplace; **(iv)** uno o più prodotti commercializzati dal Venditore potrebbero essere commercializzati sul Marketplace anche dalla stessa LAFIBS o da terzi Venditori; **(v)** gli Utenti del Marketplace concluderanno il contratto di acquisto con il singolo Venditore e potranno eventualmente recedere dall'acquisto di uno o più prodotti del Venditore, esercitando i diritti loro riconosciuti dalla normativa vigente direttamente verso il Venditore e secondo i termini e le modalità previste nelle Condizioni Generali di Vendita Utenti (o nelle condizioni generali di vendita di LAFIBS nel caso in cui il contratto di vendita sia concluso con LAFIBS).

**7.3** LAFIBS ha diritto di: **(i)** riservare un trattamento differenziato ai prodotti esposti e venduti agli Utenti tramite il Sito da LAFIBS stessa rispetto ai prodotti esposti e venduti dai Venditori, come meglio indicato *sub* art. 4 dell'**allegato H**); **(ii)** pubblicare e/o far pubblicare senza previa moderazione le opinioni di quanti effettuino acquisti sul Marketplace; **(iii)** reperire informazioni relative all'operato del Venditore qualora pervengano eventuali segnalazioni totalmente o parzialmente negative circa il suo operato e/o i prodotti commercializzati; **(iv)** sospendere il Servizio nei casi indicati nel Contratto o per ragioni derivanti da violazioni di legge o disposizioni delle Autorità.

**7.4** LAFIBS si riserva il diritto di apportare al presente Contratto qualsivoglia modifica ritenuta opportuna, anche ai fini della pacifica, corretta, proficua ed ordinata fruizione, da parte sia dei professionisti sia degli Utenti operanti nel Marketplace, dei Servizi offerti dal Marketplace. A tal fine, salvi i casi in cui il Venditore proceda alla sottoscrizione di una nuova Richiesta di Adesione, LAFIBS provvederà ad aggiornare le Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace e rendere disponibile la nuova versione nell'apposita sezione, nonché ad inviare, con un preavviso di 15 (quindici)

giorni, al Venditore una *e-mail* recante l'indicazione delle modifiche che LAFIBS intende apportare al Contratto, fatto salvo quanto previsto al punto 5.2 che precede. Sarà facoltà del Venditore recedere dal Contratto entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal ricevimento della *e-mail*, mediante comunicazione scritta da inviarsi a LAFIBS a mezzo p.e.c. o raccomandata a/r. Decorso il predetto termine senza che il Venditore abbia esercitato il diritto di recesso previsto, la modifica comunicata da LAFIBS si intenderà approvata dal Venditore e diverrà pienamente efficace tra le Parti. LAFIBS potrà concedere ai Venditori periodi di preavviso più lunghi quando ciò è necessario per consentire a questi ultimi di effettuare adeguamenti tecnici o commerciali per conformarsi alle modifiche comunicate.

**7.5** LAFIBS non sarà tenuta a rispettare il periodo di preavviso di cui all'art. 7.4 che precede (a) nel caso in cui la modifica del Contratto sia legata all'adempimento di un obbligo normativo o regolamentare che impone di modificare il Contratto in un modo che non consente di rispettare il periodo di preavviso ovvero nel caso in cui (b) si tratti di una modifica eccezionale per far fronte a un pericolo imprevisto e imminente connesso alla difesa del Marketplace, dei Servizi, dei Venditori, degli Utenti e/o di terzi da frodi, *malware*, *spam*, violazioni dei dati o rischi per la sicurezza informatica.

**7.6** Durante il periodo di preavviso, l'offerta di nuovi prodotti sul Marketplace – a titolo esemplificativo e non esaustivo, mediante l'incremento delle quantità di un prodotto già oggetto di caricamento ovvero attraverso il caricamento di nuovi prodotti – sarà considerata una chiara azione positiva di rinuncia al termine di preavviso, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3, par. 2 del Regolamento.

**7.7** LAFIBS potrà offrire ai Venditori, altresì, l'ampliamento dei Servizi, sì da includere ulteriori siti *web* che potrebbero ospitare il Marketplace, oltre al Sito. In tal caso, LAFIBS si riserva di procedere alla modifica del Contratto nei modi e nelle forme che precedono ovvero, in alternativa, potrà richiedere la sottoscrizione di un nuovo e separato Contratto da parte del Venditore. Nel caso in cui optasse per la modifica al Contratto, LAFIBS avrà facoltà di mantenere norme e condizioni differenti per i diversi siti *web* che potrebbero ospitare il Marketplace, ivi incluse tariffe, commissioni e condizioni di pagamento distinte. Resta salvo il diritto del Venditore di rifiutare l'estensione del Servizio su nuovi siti *web*, mantenendolo in vigore esclusivamente per il Sito, ovvero di recedere dal Contratto, ai sensi dell'art. 7.4 che precede.

**7.8** Fatto salvo quanto previsto *sub* art. 19 che segue ovvero fatti salvi i casi di presunte violazioni da parte dei Venditori delle presenti Condizioni Generali di Contratto ovvero della normativa vigente, LAFIBS non richiederà al Venditore dati e/o informazioni – siano esse informazioni commerciali e/o di altro tipo - ulteriori rispetto a quelli di cui alla Richiesta di Adesione e/o a quelle necessarie per la vendita di prodotti e per la completezza e correttezza del catalogo. Tali informazioni, ivi incluse quelle commerciali di cui al catalogo, sono sempre visibili ed accessibili da parte del Venditore, per tutta la durata del Contratto e per i 30 (trenta) giorni successivi alla sua cessazione per qualsivoglia motivo, attraverso l'area riservata del Venditore disponibile sulla Piattaforma. LAFIBS conserverà i dati, le informazioni ed i documenti per tutto il tempo necessario ad adempiere ai propri obblighi ai sensi della normativa vigente. Fatti salvi i dati personali degli Utenti, limitatamente a quanto previsto *sub* art. 19.1, lett. b) che segue, il Venditore non ha accesso ad altre informazioni degli Utenti e/o di LAFIBS, né ad informazioni – neppure in forma aggregata – relative alla e/o generate in occasione della fornitura dei Servizi ad altri venditori. Il Venditore non ha accesso alle informazioni di altri venditori operanti sul Marketplace (e viceversa), fatte salve le informazioni relative ai prodotti venduti da questi ultimi (ean, prezzo degli stessi, spese di spedizione, disponibilità), che sono rese accessibili al Venditore, al pari di quanto avviene per gli Utenti, attraverso le specifiche schede prodotto presenti sul Sito. Fatto salvo quanto previsto *sub* art. 19 che segue, i dati forniti e/o generati attraverso il Marketplace dal Venditore e dagli Utenti non saranno forniti a terze parti, salvo il caso in cui tale fornitura sia necessaria per il corretto funzionamento dei Servizi.

## **8) LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO, VIOLAZIONI E RECLAMI DEI VENDITORI**

**8.1** LAFIBS si riserva il diritto di cessare, sospendere e/o limitare, in tutto e/o in parte, i Servizi prestati al Venditore ai sensi del Contratto, conformemente e nei limiti di cui al Regolamento, qualora il Venditore contravvenga ai propri obblighi di legge, nonché ai propri doveri di buona fede, diligenza e correttezza professionale nei confronti di LAFIBS, degli Utenti e/o di terzi, agli obblighi di cui al Contratto ed in ogni altro caso in cui LAFIBS apprenda e/o abbia notizia di un'azione e/o comportamento del Venditore che giustifichi l'adozione di una misura, come di seguito indicato.

**8.2** Sono cause di Limitazione dei Servizi:

- a.** un numero minimo di 3 (tre) segnalazioni di difetti di conformità afferenti a prodotti uguali, ossia prodotti aventi il medesimo codice ean, consegnati dal Venditore agli Utenti nell'arco di 6 (sei) mesi decorrenti dalla prima segnalazione da parte di un Utente;
- b.** la sospetta violazione da parte del Venditore di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, segni distintivi, opere dell'ingegno, brevetti, marchi, design, nonché ogni altro diritto esclusivo di distribuzione, laddove la violazione sia controversa, ovvero il Venditore non abbia fornito adeguata prova di avere legittimamente titolo sul diritto che si assume leso;
- c.** la mancata messa a disposizione dell'Utente dell'informativa RAEE di cui all'art. 4.7 che precede, nel caso in cui il Venditore venda anche dispositivi elettrici e/o elettronici.

**8.3** Sono cause di Sospensione dei Servizi:

- a.** un numero minimo di 3 (tre) segnalazioni di difetti di conformità complessivamente afferenti a due e/o più prodotti diversi, ossia prodotti aventi un diverso codice EAN, consegnati dal Venditore agli Utenti nell'arco di 6 (sei) mesi decorrenti dalla prima segnalazione da parte di un Utente;
- b.** un numero minimo di 3 (tre) segnalazioni di ritardata consegna di prodotti venduti, formulate nell'arco di 6 (sei) mesi decorrenti dalla prima segnalazione da parte di un Utente;
- c.** la mancata e/o tardiva e/o inadeguata gestione dei Reclami degli Utenti o delle problematiche segnalate dagli Utenti a LAFIBS e/o al Venditore;
- d.** l'inadempimento da parte del Venditore nella gestione dell'esercizio di recesso da parte dell'Utente (a titolo esemplificativo, la mancata restituzione dell'importo totale, ivi incluse le spese di spedizione, corrisposto dall'Utente che ha legittimamente e tempestivamente esercitato il diritto di recesso);
- e.** l'inadempimento da parte del Venditore nella gestione delle segnalazioni relative ai difetti di conformità dei prodotti, ivi incluso l'inadempimento alle richieste di sostituzione e/o riparazione del prodotto e/o riduzione del prezzo del prodotto e/o restituzione dell'importo totale corrisposto dall'Utente per l'acquisto del prodotto;
- f.** l'indicazione erronea e/o falsa circa una e/o più qualità del prodotto. Rientrano nella presente casistica, a titolo esemplificativo e non esaustivo, indicazioni erronee e/o false circa la provenienza di un prodotto dall'Unione Europea laddove esso risulta, invece, importato da Paesi terzi, ovvero la presenza di una garanzia convenzionale del produttore che alla ricezione del prodotto risulta, invece, assente, ovvero la circostanza per cui un prodotto *hardware* sia comprensivo di licenze *software* che alla ricezione del prodotto risultano, invece, assenti, etc.;
- g.** il mancato adempimento agli obblighi di emissione della fattura d'acquisto di uno e/o più prodotti, ove previsto dalla legge e/o richiesto dall'Utente;
- h.** la mancata indicazione e/o la rimozione delle informazioni circa l'identità del Venditore (denominazione sociale o ragione sociale, partita iva, indirizzo geografico, indirizzo e-mail e

numero di telefono, nonché le ulteriori informazioni di volta in volta ritenute necessarie) di cui all'art. 2.4 che precede.

#### **8.4** Sono cause di Cessazione dei Servizi:

- a.** il mancato adempimento agli obblighi di consegna (sia che il Venditore effettui il rimborso dell'importo totale già corrisposto dall'Utente, sia che non lo effettui), laddove il tasso di mancata consegna risulti superiore all'1% del totale delle vendite effettuate dal Venditore attraverso il Marketplace, calcolato su base mensile. Ricorre l'ipotesi di mancata consegna, anche ai sensi dell'art. 4.8 che precede, nel caso in cui decorrano 30 (trenta) o più giorni dalla conclusione del contratto d'acquisto e/o dall'assegnazione di un termine supplementare da parte dell'Utente, ai sensi dell'art. 61, comma 3 c. cons., senza che la disponibilità del bene sia stata trasmessa a quest'ultimo;
- b.** la violazione da parte del Venditore di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, segni distintivi, opere dell'ingegno, brevetti, marchi, design, nonché ogni altro diritto esclusivo di distribuzione, laddove la violazione sia palese e/o fondata e/o accertata (in sede giudiziale e/o da parte delle Autorità competenti), ovvero il Venditore non abbia fornito adeguata prova di avere legittimamente titolo sul diritto che si assume leso;
- c.** la mancata messa a disposizione dell'Utente dell'informativa RAEE di cui all'art. 4.7 che precede, nel caso in cui il Venditore venda esclusivamente dispositivi elettrici o elettronici;
- d.** il rifiuto di un numero elevato di ordini effettuati dagli Utenti, ossia il rifiuto di un numero pari o superiore al 4% degli ordini complessivamente effettuati dagli Utenti su base mensile;
- e.** il verificarsi nuovamente, nell'arco temporale dei successivi 12 (dodici) mesi, di una delle cause di Limitazione e/o di Sospensione dei Servizi, rispettivamente, di cui ai punti 8.2 e 8.3 che precedono.

**8.5** Ove non ricadano nella casistica di cui ai punti che precedono e fermo restando quanto previsto nel presente articolo, potranno costituire cause di Limitazione, Sospensione e/o Cessazione dei Servizi, a seconda della gravità della condotta tenuta dal Venditore, eventuali violazioni da parte di quest'ultimo degli standard minimi di servizio e delle ulteriori disposizioni di cui all'art. 4 che precede e di cui all'**Allegato C**).

**8.6** Nelle ipotesi di cui al punto 8.2, lettere *b*) e *c*) ed al punto 8.3, lettere *c*), *d*), *e*), *g*) e *h*) che precedono, nonché in taluni casi di gravi violazioni degli standard minimi di servizio e delle disposizioni di cui all'art. 4 che precede e di cui all'**Allegato C**), la Limitazione e/o la Sospensione avranno durata sino a quando il Venditore non sani la violazione segnalatagli da LAFIBS.

**8.7** L'elenco delle violazioni e delle correlate misure, di cui ai punti che precedono, è esemplificativo e non esaustivo. LAFIBS si riserva di valutare, caso per caso, le violazioni dei Venditori, e di adottare, volta per volta, le misure ritenute più opportune, nonché la durata delle stesse, anche diverse da quelle su elencate, se dal contesto e dal caso di specie emerge la necessità di variare misura, nel rispetto dei principi di cui al Regolamento ed, in particolare, dei principi di proporzionalità e di parità di trattamento, ai sensi del quale si applicano misure simili a casi simili.

**8.8** LAFIBS invierà – contestualmente all'adozione della misura o, se ai sensi del Regolamento è obbligatorio un periodo di preavviso, almeno 30 (trenta) giorni antecedenti all'adozione della misura – una comunicazione al Venditore con notifica dell'adozione della misura, la quale riporterà la motivazione – se dovuta ai sensi del Regolamento – ed inviterà il Venditore a chiarire i fatti.

**8.9** Il Venditore avrà la possibilità, a seguito dell'adozione della misura, di chiarire le circostanze di fatto e/o di diritto volte a giustificare una revoca o un'attenuazione della misura adottata da LAFIBS oppure potrà porre rimedio alla violazione.

**8.10** LAFIBS, esaminati i chiarimenti e/o i rimedi adottati dal Venditore, potrà decidere di revocare e/o attenuare la misura. In tal caso, reintegrerà senza indugio il Venditore nell'accesso totale e/o

parziale ai Servizi. Resta ferma la facoltà per il Venditore di presentare, in ogni momento, un Reclamo del Venditore avverso la misura, ai sensi dell'art. 8.12 e dell'Allegato I).

**8.11** LAFIBS si riserva, altresì, di modificare o revocare in ogni momento le misure adottate, anche alla luce della condotta tenuta dal Venditore e/o da sopraggiunte circostanze di fatto e/o di diritto che ne giustificano la modifica o la revoca.

**8.12** I Venditori possono presentare a LAFIBS Reclami dei Venditori per questioni afferenti ai Servizi oggetto del presente Contratto, ovvero per contestare misure adottate da LAFIBS, nei seguenti casi:

- a) presunta inadempienza, da parte di LAFIBS, degli obblighi stabiliti dal Regolamento, inadempienza che abbia comportato delle conseguenze in capo al Venditore che presenta il Reclamo del Venditore;
- b) problemi tecnologici riguardanti i Servizi prestati da LAFIBS, che abbiano comportato delle conseguenze in capo al Venditore che presenta il Reclamo del Venditore;
- c) misure, sanzioni o comportamenti adottati da LAFIBS ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto, comunque connessi alla fornitura dei Servizi, che abbiano comportato conseguenze per il Venditore reclamante.

**8.13** I Reclami dei Venditori sono proposti con il modulo di Reclamo del Venditore standard e nei modi e nelle forme di cui all'Allegato I), ove è riportata, altresì, la disciplina afferente alla procedura dei Reclami dei Venditori.

## 9) RAPPORTI CON LA CLIENTELA

**9.1** LAFIBS mette a disposizione del Venditore il “*servizio clienti LAFIBS*”, tramite un *team* di operatori *ad hoc*, dedicato ai servizi di Marketplace rivolti agli Utenti per problematiche pre e post-vendita.

**9.2** Il Venditore sarà tenuto costantemente aggiornato e darà a LAFIBS ed al servizio clienti di LAFIBS ogni informazione utile e/o necessaria per risolvere le problematiche degli Utenti e/o per rispondere alle loro domande.

**9.3** L'Utente potrà rivolgersi direttamente al Venditore tramite i contatti presenti nelle schede prodotto e nella sezione “**Chi Siamo**” di ciascun Venditore, nonché tramite il servizio di messaggistica messo a disposizione nell'area personale dell'Utente. In tal caso, il Venditore è tenuto ad assistere l'Utente prontamente e con diligenza, nonché nel rispetto di quanto previsto dal Contratto, dagli usi e dalla normativa applicabile.

## 10) PAGAMENTI

**10.1** All'atto dell'acquisto di un prodotto del Venditore, l'Utente verserà l'importo dovuto su un conto di pagamento del Venditore presso il Prestatore dei Servizi di Pagamento, con cui il Venditore stipulerà separato contratto successivamente alla conclusione del Contratto. La sottoscrizione del contratto con detto Prestatore dei Servizi di Pagamento è condizione necessaria per operare sul Marketplace. LAFIBS individua in *Smart2Pay – a Nuvei Company* il Prestatore dei Servizi di Pagamento; tuttavia, LAFIBS si riserva in ogni momento di sostituire il Prestatore dei Servizi di Pagamento, dandone preavviso al Venditore, nei modi e nelle forme di cui all'art. 7.4 che precede.

**10.2** Le somme versate dagli Utenti sono raccolte dal Prestatore dei Servizi di Pagamento e successivamente depositate su un conto corrente bancario indicato dal Venditore, verificato dal Prestatore dei Servizi di Pagamento all'atto di iscrizione del Venditore.

**10.3** Il Prestatore dei Servizi di Pagamento accrediterà le somme destinate al Venditore sul conto corrente bancario indicato dal Venditore, il venerdì successivo al decorso di 21 (ventuno) giorni dal pagamento dell'Utente, fermo restando che saranno accreditate al Venditore esclusivamente le somme relative agli ordini andati a buon fine, ossia agli ordini dell'Utente al Venditore per cui non sono stati

inviati segnalazioni e/o Reclami degli Utenti e/o contestazioni di qualunque natura da parte degli Utenti e/o di terzi e/o trattenute penali e/o effettuati rimborsi.

**10.4** LAFIBS si riserva la facoltà di richiedere la sospensione dei pagamenti pretesi dal Venditore nell'ipotesi di cui agli artt. 8, 12 e/o 17.

**10.5** Resta inteso tra le Parti che la somma corrisposta dal Prestatore dei Servizi di Pagamento in favore del Venditore è al netto delle commissioni trattenute dal Prestatore dei Servizi di Pagamento e dovute a LAFIBS, secondo quanto specificato all'art. 5 che precede, nonché delle eventuali penali di cui all'art. 4.8 che precede.

**10.6** L'importo delle commissioni dovute dal Venditore al Prestatore dei Servizi di Pagamento è definito tra quest'ultimo e il Venditore con separato accordo, al quale LAFIBS è estranea.

## **11) DIRITTI DEL VENDITORE**

**11.1** Il Venditore ha libertà di scelta sull'assortimento del proprio catalogo, salvo i limiti di cui all'art. 4 che precede.

**11.2** Il Venditore è libero di definire il prezzo di vendita dei prodotti, di applicare la scontistica meglio ritenuta, nel rispetto del Contratto e delle Condizioni Generali di Vendita Utenti di cui all'**Allegato B)**, nonché di ogni ulteriore vincolo derivante dalla legge.

## **12) RESPONSABILITÀ ED ULTERIORI DICHIARAZIONI DEL VENDITORE – MANLEVA**

**12.1** Il rapporto tra il Venditore e l'Utente del Marketplace è soggetto alla normativa vigente ed, in particolare, alla normativa in materia di commercio elettronico, contratti a distanza, nonché alle disposizioni del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

**12.2** Il Venditore ha la responsabilità diretta ed esclusiva delle attività svolte sul Marketplace, dei prodotti venduti e dei rapporti intrattenuti con gli Utenti del Marketplace, ivi incluse le transazioni con i propri acquirenti dei prodotti, e sarà esclusivo responsabile di qualsiasi danno e/o disservizio, anche, a titolo esemplificativo e non esaustivo, causato da e/o comunque relativo a difetti e/o malfunzionamenti dei prodotti, procurato all'Utente, a LAFIBS e/o a terzi in genere.

**12.3** Il Venditore dichiara e garantisce di essere titolare esclusivo ovvero licenziatario di diritti di terzi connessi alla vendita dei prodotti ed alla propria Vetrina, come diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, segni distintivi, opere dell'ingegno, brevetti, marchi, design, ecc. (come, ad esempio, marchi apposti sui prodotti posti in vendita ovvero relativi a produttori o distributori dei prodotti commercializzati) utilizzati in qualsivoglia modo all'interno del Marketplace. Il Venditore, pertanto, manleva e tiene indenne LAFIBS da qualsivoglia contestazione e/o pretesa derivante dalla violazione di diritti di terzi. In particolare, il Venditore si impegna a manlevare e tenere indenne LAFIBS da qualsiasi pretesa, costo, onere, spesa e/o addebito di responsabilità le venga formulato in relazione.

**12.4** Il Venditore manleva e tiene indenne LAFIBS per ogni e qualsivoglia contestazione, pretesa, misura, richiesta di risarcimento, sanzione, costo, onere, spesa e/o addebito di responsabilità, a qualsiasi titolo proveniente dall'Utente, da terzi, da Autorità di settore e/o da Autorità giudiziarie: (i) in relazione all'attività svolta dal Venditore nell'ambito del Marketplace, (ii) nonché al rapporto del Venditore con l'Utente, (iii) e/o scaturente e/o a qualsiasi titolo connesso agli obblighi di cui all'art. 4 ed agli artt. 12.1, 12.2 e 12.3 che precedono, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli obblighi in materia di informativa precontrattuale, trasparenza, diritto di recesso, garanzia legale di conformità, responsabilità da prodotto difettoso, diritti di proprietà intellettuale ed industriale.

## **13) RESPONSABILITÀ DI LAFIBS**



**13.1** LAFIBS si impegna a fare ogni ragionevole sforzo per garantire il corretto funzionamento del Marketplace, nei limiti di quanto disposto dagli artt. 14 e ss. del d.lgs. 9.4.2003, n. 70 in materia di commercio elettronico (“Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell’informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno”), secondo i livelli minimi di servizio come descritti *sub Allegato C*).

**13.2** LAFIBS non sarà in alcun modo ritenuta responsabile verso il Venditore e/o verso gli Utenti e/o terzi in genere per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell’attività del Marketplace in caso di forza maggiore o caso fortuito, interruzione della erogazione dell’energia elettrica, mancanza di connettività, malfunzionamenti dell’hardware e/o del software impiegati e, in genere, malfunzionamenti del Marketplace che non le siano direttamente imputabili per dolo e/o colpa grave e/o che siano imputabili a fatto del terzo, compresi eventuali fornitori di cui LAFIBS si avvalga.

**13.3** Qualora eventuali malfunzionamenti del Marketplace fossero effettivamente imputabili – a seguito di accertamento giudiziale – a LAFIBS ai sensi dell’art. 13.2 che precede, LAFIBS risponderà unicamente dei danni diretti e prevedibili patiti dal Venditore, ed entro il limite massimo di un importo pari ad una volta la media mensile delle commissioni percepite da LAFIBS a fronte delle vendite realizzate dal Venditore tramite il Marketplace in un anno.

**13.4 per la vendita dei prodotti.**

#### **14) TITOLARITÀ DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE**

**14.1** LAFIBS è titolare esclusivo dei nomi a dominio [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it), e di altri nomi, marchi e segni distintivi in genere, nonché ai sensi della legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modifiche ed integrazioni (“Lda”), dei siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) e delle banche dati ad essi connesse, ed a essa sono riservati tutti i diritti esclusivi. In particolare, sono di titolarità di LAFIBS ovvero alla stessa concessi in licenza da terzi, la piattaforma Marketplace di LAFIBS, il software e la banca dati creativa ed organizzativa connessa al Sito ed alla Piattaforma, i codici, i metodi, gli algoritmi, le informazioni di ogni natura, gli aggiornamenti e qualsiasi modifica apportata alla Piattaforma e/o al Sito utilizzata o sviluppata da LAFIBS – o da terzi dalla stessa incaricati. LAFIBS è titolare esclusiva del software, del know-how, dei programmi per elaboratore, dei codici sorgente ed oggetto, nonché di tutti i diritti di proprietà industriale, dei dati, loghi ed immagini ivi pubblicati (i “**Diritti di Proprietà Intellettuale**”). Il Venditore si obbliga a non usare in alcun modo i Diritti di Proprietà Intellettuale di LAFIBS senza il preventivo consenso scritto di quest’ultima.

**14.2** Nell’esercizio della propria attività il Venditore non potrà utilizzare i Diritti di Proprietà Intellettuale di LAFIBS o diritti a questa concessi in licenza, senza la preventiva autorizzazione scritta di LAFIBS.

**14.3** Il Venditore concede a LAFIBS, per tutta la durata del Contratto, licenza gratuita e non esclusiva di utilizzazione tramite il Marketplace: **(i)** di segni distintivi del Venditore, nonché di quelli – propri o di terzi – che contraddistinguono i prodotti che il Venditore commercializza sul Marketplace; e **(ii)** di eventuali opere dell’ingegno (immagini, testi, loghi, ecc.), informazioni, impiegate autonomamente dal Venditore per descrivere i propri prodotti ai soli fini della pubblicazione e pubblicizzazione in rete del proprio catalogo di prodotti.

**14.4** Il Venditore dichiara e garantisce assumendosene la piena ed esclusiva responsabilità di essere legittimato ad utilizzare diritti di proprietà industriale ovvero altri diritti di proprietà intellettuale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marchi, segni distintivi, fotografie, immagini, disegni, e/o opere tutelate dal diritto d’autore di terze parti di titolarità dei produttori o distributori dei propri prodotti commercializzati tramite il Marketplace e che detto utilizzo non viola diritto alcuno.

## 15) DURATA – DIRITTO DI RECESSO

**15.1** Il Contratto ha la durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di invio della Richiesta di Adesione e si rinnova automaticamente per pari periodo, e così ad ogni scadenza, salvo disdetta da inviarsi da una parte all'altra con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso tramite p.e.c. ovvero raccomandata a/r.

**15.2** Fatto salvo quanto previsto del Regolamento, LAFIBS avrà il diritto di recedere anticipatamente dal Contratto per qualsivoglia ragione o causa e senza che con ciò l'altra parte possa vantare alcun diritto e/o pretendere alcun corrispettivo, indennità, penale o risarcimento. A tal fine, dovrà inviare comunicazione di voler esercitare il diritto di recesso a mezzo p.e.c. con un preavviso di giorni 30 (trenta).

## 16) TRASFERIMENTO DELLA SEDE SOCIALE

**16.1** Sul Marketplace operano Venditori con sede in Italia, in altri Stati Membri dell'UE e di Paesi terzi, ove accettati da LAFIBS. All'atto dell'iscrizione, il Venditore presenta idonea documentazione che include, tra l'altro, i dati relativi alla propria sede legale o alla sede della propria stabile organizzazione se in Italia. Qualora il Venditore decida di trasferire la propria sede principale in un altro Stato, deve darne pronta notizia scritta a LAFIBS.

**16.2** Nella ipotesi predetta, LAFIBS si riserva il diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato al ricevimento di apposita comunicazione scritta inviata a mezzo p.e.c. o raccomandata a/r.

## 17) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**17.1** Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta da trasmettersi da LAFIBS al Venditore via p.e.c. o raccomandata a/r nel caso in cui il Venditore violi le previsioni di cui agli artt. 4, 5, 8.4, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 18, nonché le ulteriori disposizioni ove specificamente previsto dal contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

**17.2** Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta da trasmettersi dal Venditore a LAFIBS via p.e.c. o raccomandata a/r nel caso in cui si verificano malfunzionamenti del Marketplace per cause imputabili a LAFIBS, laddove detti malfunzionamenti determinino una sospensione dei Servizi per un periodo pari e/o superiore a trenta giorni nell'arco di 12 (dodici) mesi, fermo restando quanto previsto *sub* art. 13 che precede.

## 18) CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

**18.1** Ciascuna Parte si impegna per tutta la durata del Contratto, ed almeno per i successivi 2 (due) anni dalla cessazione per qualsivoglia ragione, a non utilizzare, a mantenere segrete e a non comunicare a terzi o comunque a rendere accessibili al pubblico, direttamente o indirettamente, le informazioni confidenziali che le siano state comunicate dall'altra Parte. Tali non sono le informazioni che:

- a) al momento in cui vengono rese note da una parte all'altra siano già di pubblico dominio;
- b) diventino di pubblico dominio dopo essere state rese note all'altra parte per causa che non costituisca inadempimento delle intese contenute nel presente Contratto;
- c) siano già di conoscenza dell'altra parte su base non confidenziale, prima che siano comunicate dalla parte titolare delle informazioni riservate.

**18.2** Ciascuna Parte si impegna a far rispettare i predetti impegni anche ai propri dipendenti, ausiliari e, più in generale, ai terzi con cui abbia rapporti.

## **19) TUTELA DELLA PRIVACY**

**19.1** Ciascuna Parte dichiara di agire nel rispetto delle previsioni di cui al Regolamento (UE) n. 679/2916 (“**GDPR**”) ed al d.lgs. 30.6.2003, n. 196 (“*Codice in materia di protezione dei dati personali*”) e successive modificazioni ed integrazioni.

In particolare:

**a)** LAFIBS dichiara di agire in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati degli Utenti e dei dati di navigazione, nonché di ogni eventuale, ulteriore dato personale conferito dagli Utenti in occasione dell'utilizzazione del Marketplace e dei Servizi forniti al Venditore. LAFIBS tratterà i dati predetti al solo fine di adempiere agli obblighi del Contratto e, solo previo consenso espressamente dato dall'interessato, per le finalità indicate nell'informativa *privacy* di LAFIBS pubblicata sul Sito;

**b)** il Venditore agirà quale titolare autonomo del trattamento dei dati di vendita degli Utenti, cui potrà accedere attraverso il Marketplace esclusivamente al fine di eseguire il/i contratto/i di compravendita e/o di fornire informazioni precontrattuali agli Utenti.

**19.2** Il Venditore sarà, altresì, titolare dei dati personali che l'Utente gli abbia conferito direttamente, che non potrà comunque trattare per finalità diverse dalla esecuzione del contratto di compravendita dei prodotti.

**19.3** Il Venditore tratterà i predetti dati per finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto di vendita dei prodotti presenti nel Marketplace e per finalità amministrativo contabili connesse alla vendita.

**19.4** LAFIBS provvederà ad informare gli Utenti circa il trattamento dei dati personali da parte di LAFIBS, come da informativa allegata al Contratto *sub Allegato E*). Sarà onere del Venditore – il quale, in difetto, si impegna ora per allora a manlevare e tenere indenne LAFIBS da qualsivoglia conseguenza pregiudizievole da ciò derivante – trattare i dati degli Utenti nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di trattamento dei dati personali ed, in particolare: **(i)** fornire agli Utenti l'informativa e qualsivoglia ulteriore informazione prescritta ai sensi di legge; **(ii)** ottenere dagli Utenti ogni preventivo consenso per l'utilizzo dei dati per fini diversi dall'esecuzione degli obblighi derivanti dal/dai contratto/i di compravendita dei prodotti stipulato con i singoli Utenti.

**19.5** LAFIBS tratterà i dati personali forniti dal Venditore in fase di adesione al Marketplace di LAFIBS nonché nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, per le sole finalità di esecuzione degli obblighi di cui al Contratto. I dati personali verranno cancellati senza ingiustificato ritardo nel caso in cui non siano più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti o altrimenti trattati.

## **20) PREVALENZA DELLE DISPOSIZIONI CONTENUTE NEL CONTRATTO – LINGUA ITALIANA**

**20.1** In caso di contrasto fra le previsioni contenute nella Richiesta di Adesione e/o nelle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace e quelle contenute negli altri allegati, prevalgono in ogni caso quelle contemplate nella Richiesta di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace e nell'*Allegato G*), rispetto ad altri allegati.

**20.2** Il Contratto è redatto in lingua italiana. Eventuali traduzioni in altra lingua, diversa dall'italiano non sono vincolanti. Conseguentemente, in caso di contrasto tra la versione in lingua italiana e la versione in altra lingua, prevarrà la versione in lingua italiana.

## **21) COMUNICAZIONI**

**21.1** Salvo quanto specificamente previsto nel Contratto, le comunicazioni tra le Parti dovranno avvenire tramite raccomandata a/r agli indirizzi indicati in epigrafe ovvero per posta elettronica certificata o *email*, a seconda dei casi, ai seguenti indirizzi:

**LAFIBS**

email: *support.marketplace@ibs.it*

p.e.c.: *ibs.marketplace@legalmail.it*

**Venditore**

Gli indirizzi e-mail e p.e.c. del Venditore sono quelli indicati nella Richiesta di Adesione al Marketplace o come modificati nella sezione dedicata dell'*account* personale del Venditore.

**21.2** Nel caso in cui il Venditore non provveda ad inserire il proprio indirizzo p.e.c. nella sezione dedicata dell'*account* personale, si informa sin da ora il Venditore, che accetta, che LAFIBS utilizzerà l'indirizzo p.e.c. indicato nella documentazione ufficiale riferita al Venditore.

**22) MEDIAZIONE**

**22.1** Ai sensi dell'art. 12 del Regolamento, le Parti si impegnano a sottoporre tutte le controversie derivanti dal presente Contratto e/o collegate ad esso, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione, al tentativo di mediazione, anche in videoconferenza, secondo il *Regolamento di Mediazione Civile e Commerciale della Camera Arbitrale di Milano*, che le Parti espressamente dichiarano di conoscere e di accettare integralmente, nominando quale mediatore:

- a) l'Avv. Mario Francesco Dotti (<http://www.mariodotti.com/mediazione.html>); ovvero
- b) un mediatore unico, nominato ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento di Mediazione Civile e Commerciale della Camera Arbitrale di Milano*.

**22.2** Resta impregiudicato il diritto di ciascuna Parte di promuovere in qualsiasi momento un'azione giudiziaria ai sensi dell'art. 23 che segue.

**23) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**23.1** Il Contratto tra le Parti è regolato dalla legge italiana e soggetto alla giurisdizione italiana.

**23.2** Nei casi in cui non si ricorra al procedimento di mediazione di cui all'art. 22 che precede, le Parti dichiarano che qualsiasi controversia dovesse tra loro insorgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per l'interpretazione o l'esecuzione del presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

**ALLEGATI**

- 1) **Allegato A-bis**) – Istruzioni Inserimento Anagrafica Prodotti e Accesso ai Dati
- 2) **Allegato B**) – Condizioni Generali di Vendita applicabili nei rapporti tra il Venditore e gli Utenti
- 3) **Allegato C**) – Service Level Agreement
- 4) **Allegato D**) – Condizioni d'Uso del Sito
- 5) **Allegato E**) – Privacy Policy

- 6) **Allegato F)** – Note Legali del Marketplace – Diritto di Recesso – Garanzia Legale di Conformità
- 7) **Allegato G)** – Costi del Servizio
- 8) **Allegato H)** – Posizionamento
- 9) **Allegato I)** – Disciplina dei Reclami

**[ ] CONFERMO DI AVERE LETTO ED ACCETTO LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI ADESIONE AL MARKETPLACE E GLI ALLEGATI A-BIS), B), C), D), E), F), G), H) E I)\***

**\* (SPUNTA DA SELEZIONARE OBBLIGATORIAMENTE) [DATA E ORA]**

**Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 il Venditore dichiara di aver letto e ben compreso le condizioni generali di contratto di adesione al Marketplace di LAFIBS e, specificamente, dichiara di approvare specificatamente le seguenti clausole\*: 2.3 Presenza di altri Venditori nel Marketplace e posizionamento dei prodotti, 3.3 Accettazione della proposta e conferma telematica, conformità del catalogo, della documentazione e rispetto delle pattuizioni 3.4 Caricamento dei documenti ed effetti della condizione sospensiva, 4.1 Responsabilità relativa all'inserimento dei prodotti, 4.2 Correttezza delle informazioni sui prodotti inseriti e delle condizioni particolari di contratto e manleva, 4.4 Sospensione temporanea dell'account, 5.5 Modifiche dei costi, 4.8 e 4.9 Penali per inadempimento agli obblighi di consegna, recesso e garanzia legale di conformità, 4.10 Sopravvivenza delle disposizioni, 7.1 – 16.2 Diritto di recesso di LAFIBS, 7 Diritti di LAFIBS e dichiarazioni del Venditore, 7.4 Modifiche del Contratto ed accettazione tacita, 8 Limitazione, Sospensione e Cessazione del Servizio, Violazioni e Reclami dei Venditori, 10 Modalità di pagamento ed accreditamento delle somme, 12.2 Responsabilità del Venditore per attività sul Marketplace e rapporti con gli Utenti, 12.3 Responsabilità del Venditore per i diritti di proprietà intellettuale ed industriale, 12.4 Manleva, 13.2 Responsabilità di LAFIBS in caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio, 13.3 Limitazioni del risarcimento del danno, 14.3 – 14.4 Licenza e manleva per l'uso di segni distintivi ed opere dell'ingegno, 17 Risoluzione di diritto, 19 Tutela della privacy e dati degli Utenti, 20.2 prevalenza della lingua italiana, 21.2 Mancato inserimento indirizzo P.E.C., 22 Mediazione e 23 Legge applicabile, giurisdizione esclusiva e foro competente.**

**(SPUNTA DA SELEZIONARE OBBLIGATORIAMENTE)**

**FIRMA [DATA E ORA]**

## ALLEGATO A-BIS)

### ISTRUZIONI INSERIMENTO ANAGRAFICA PRODOTTI E ACCESSO AI DATI

Una volta perfezionato il Contratto, il Venditore dovrà fornire l'anagrafica prodotti debitamente compilata a LAFIBS, inviandola agli indirizzi [catalogo.markteplace@ibs.it](mailto:catalogo.markteplace@ibs.it) e [marketplace@ibs.it](mailto:marketplace@ibs.it). Successivamente, potrà accedere al proprio *account* e caricare le offerte associate ai prodotti per metterli in vendita nel Marketplace.

LAFIBS non è responsabile della corretta associazione del prodotto messo in vendita dal Venditore (ossia, dell'offerta) con il relativo codice identificativo tra quelli presenti nell'anagrafica dei prodotti, né delle informazioni relative al prezzo, ai giorni di spedizione ed alle spese di spedizione (condizioni particolari di contratto), in relazione ai quali il Venditore è l'unico responsabile, anche verso gli Utenti. Il Venditore, pertanto, manleva e tiene indenne LAFIBS da ogni contestazione e/o richiesta degli Utenti e/o di terzi per errori e/o per ogni altra azione del Venditore nel caricamento e/o nella gestione dell'anagrafica prodotti.

## ALLEGATO B)

### CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA APPLICABILI NEI RAPPORTI TRA IL VENDITORE E GLI UTENTI

#### 1. Oggetto

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

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

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

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

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

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

## **2. Utenti che acquistano sul Marketplace**

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

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

## **3. Registrazione al Marketplace**

**3.1** Gli acquisti sul Marketplace sono consentiti previa creazione di un account tramite i siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) (“**Account Utente**”) attraverso la registrazione sul Sito.

**3.2** La creazione di un Account Utente è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e l'accettazione delle Condizioni Generali d'uso del Sito (disponibili online tramite l'apposito link collocato nel *footer* dei siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it)) ovvero, nel caso in cui l'utente abbia scaricato, le applicazioni per dispositivi mobili di LAFIBS denominate “APP IBS” e “APP LaFeltrinelli mobile” (“**APP**”), tramite registrazione all'APP. Per creare un Account Utente mediante registrazione al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, che indicherà dati obbligatori e facoltativi, inserendo nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, un indirizzo e-mail e una password, e cliccare sul tasto “Registrati”.

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

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



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

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

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

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

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

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

**4.3** Inviando l'ordine, l'utente conferma la conoscenza ed integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

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

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

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

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

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

## 5. Disponibilità dei Prodotti

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

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

**5.3** Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, il Venditore avviserà immediatamente l'utente direttamente o tramite il sistema di messaggistica della piattaforma. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo<sup>1</sup>. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte del Venditore:

- (i) qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte del Venditore del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito;
- (ii) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto, la fornitura di un prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza.

---

<sup>1</sup> <http://www.codicedelconsumo.it/parte-iii-artt-33-101/>.

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

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

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

## 6. Informazioni sui Prodotti

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

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

## 7. Prezzi

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

**7.2** Il Venditore si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato all'utente sarà quello indicato sul Marketplace al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in

diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso. Il prezzo potrà in ogni caso subire variazioni anche successivamente all'acquisto nell'ipotesi in cui i prezzi di un prodotto indicati sul Marketplace siano, per evidenti errori materiali, oggettivamente incompatibili con i normali prezzi di mercato di tale Prodotto.

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

## 8. Ordini di acquisto

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

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

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

## 9. Modalità di pagamento

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

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

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

**9.2.2** Nel caso in cui LAFIBS e/o il Venditore non ricevano tali documenti nel termine specificato ovvero ricevano documenti scaduti o per qualsiasi altra ragione non validi, il contratto si intenderà risolto

di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., salvo il diritto del Venditore al risarcimento di qualunque danno conseguenza dell'inadempimento dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti, comporterà la cancellazione dell'ordine, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto e applicazione, per quanto compatibile, dell'art. 5.4 che precede.

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

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

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

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

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

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

**9.3.3** In caso di risoluzione o mancata conclusione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso dovuto all'utente sarà accreditato sul conto PayPal

dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito all'utente dell'importo di rimborso, per contestare i quali l'utente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal.

## 10. Fatturazione

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

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

## 11. Consegna dei Prodotti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**11.13** Non possono effettuare acquisti sul Marketplace coloro che non hanno ritirato il pacco per più di due volte. Nel caso in cui tali soggetti effettuino ordini in violazione di tale disposizione, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. La

risoluzione del contratto sarà comunicata all'utente ed implica la restituzione dell'Importo Totale Dovuto con le modalità e nei termini di cui all'art. 5.4 che precede.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

**11.19** In tutti i casi di cui agli artt. 11.15 e 11.16 in cui è dovuto all'utente un rimborso, l'importo del rimborso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali

ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata e comunque non saranno mai ascrivibili al Venditore.

## 12. Diritto di recesso

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

- a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico del Prodotto;
- b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto; o
- c) nel caso di un ordine relativo alla consegna di un Prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

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

**12.3** A tal fine l'utente può:

- (a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione dal Venditore sul Marketplace prima della conclusione del contratto tramite il link "*Diritto di Recesso*" presente nella sezione "*Note Legal*" della Scheda Prodotto, nonché riportato in calce alla email di conferma ordine di cui al punto 4.4 che precede; oppure
- (b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto;
- (c) seguire la procedura guidata messa a disposizione dell'utente nella sezione "*I Miei Res*" dell'area personale. In tal caso, il Venditore trasmetterà senza indugio all'utente, attraverso il servizio di messaggistica della piattaforma, una conferma di ricevimento della richiesta di recesso.

**12.4** L'utente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso, se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata prima della scadenza del periodo medesimo.

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

di tali Prodotti o, in alternativa, il costo stimato di restituzione tramite un vettore specifico, unitamente alla indicazione di tale vettore.

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

**12.7** L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con le etichette e i sigilli monouso, ove presenti, ancora attaccati al Prodotto e integri e non manomessi, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia.

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

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

**12.10** Il Diritto di Recesso è escluso nel caso di fornitura di Prodotti confezionati su misura o personalizzati, di Prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute che siano stati aperti dopo la consegna (ad esempio, prodotti cosmetici), di Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente, ovvero nel caso di fornitura di registrazioni audio o video sigillate (ad esempio un DVD o un CD musicale) o di software informatici sigillati che siano stati aperti dopo la consegna. Si considera aperta la fornitura di registrazioni audio o video da cui

sia stato rimosso il bollino SIAE. Il diritto di recesso è, inoltre, escluso nelle ulteriori ipotesi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo.

**12.11** Nel caso in cui, ricorrendo una delle ipotesi di legge, il diritto di recesso non trovi applicazione, di tale esclusione sarà data specifica ed espressa indicazione nella Informativa per il diritto recesso presente nelle Note Legali della Scheda Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

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

Tutti i Prodotti offerti tramite Marketplace sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135-*vicies ter* del Codice del Consumo, qui da intendersi ritrascritti, (“**Garanzia Legale**”). Per maggiori dettagli sulla Garanzia Legale, si invita l'Utente a prendere visione della specifica informativa.

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

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

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

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

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

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

**15.4** L'utente che risiede in uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia può anche accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al Procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

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

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

**15.7** Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell'utente consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.

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

## ALLEGATO C)

### SERVICE LEVEL AGREEMENT

IBS.it effettuerà valutazioni mensili del livello di servizio dei seller per stimare le performance nel rispetto degli standard qualitativi.

Critero	Metrica	Obiettivo	Requisiti	Prima fase	Seconda fase
<b>Rifiuto dell'ordine</b>	Rifiuto di un ordine per indisponibilità del prodotto	Accrescere il senso di responsabilità del seller e accrescere la <i>customer satisfaction</i>	< =3 prodotti in 6 mesi	Segnalazione e training telefonico	Cessazione del servizio
<b>Cancellazione ordine</b>	Cancellazione di un ordine dopo che lo stesso è stato accettato	Rispetto del contratto; evitare insoddisfazione del cliente; evitare controversie legali	Mai	Segnalazione e training telefonico	Cessazione del servizio
<b>Mancata gestione ordine</b>	Cancellazione automatica dell'ordine in quanto non accettato ne rifiutato entro 5 giorni	Rispetto del contratto; evitare insoddisfazione del cliente	Mai	Chiusura automatica del negozio, segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio
<b>Lead time to ship</b>	Il tempo che intercorre tra l'accettazione dell'ordine e la consegna del pacco allo spedizioniere	Accrescere il senso di responsabilità del seller e accrescere la <i>customer satisfaction</i>	Mai	Segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio
<b>Inserimento codice di tracking</b>	Inserimento dei dettagli relativi allo spedizioniere e tracking code del pacco	Accrescere il senso di responsabilità del seller e accrescere la <i>customer satisfaction</i>	Sempre	Segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio
<b>Consegna prodotti</b>	Prodotti non ancora consegnati a 30gg dalla data d'acquisto	Accrescere il senso di responsabilità del seller e accrescere la <i>customer satisfaction</i>	< =3 prodotti in 6 mesi	Segnalazione e training telefonico	Cessazione del servizio
<b>Packaging difettato</b>	Packaging non adeguato	Evitare il danneggiamento degli articoli e l'insoddisfazione del cliente	Mai	Segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio

Via Tucidide 14 – 20134 Milano  
 tel. +39 02 7529151  
 fax +39 02 7481151  
 pec. lafeltrinellibs@legalmail.it

LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.  
 a Socio Unico soggetta ad attività di direzione e  
 coordinamento da parte di Feltrinelli S.p.A.

Cap. Soc. € 10.000 i.v.  
 Codice Fiscale, P.IVA e iscrizione  
 al Registro Imprese di Milano Monza Brianza  
 Lodi N. 05329570963  
 REA Milano N. 1813088  
 Registro A.E.E. IT13090000008142  
 Registro Pile IT13090P00003320

<b>Numero dei resi</b>	Numero di prodotti resi a causa di danneggiamenti/parti mancanti/prodotti sbagliati	Minimizzare i costi di gestione e ottimizzare la customer satisfaction	< =3 prodotti in 6 mesi	Segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio
<b>Prodotti Falsi</b>	Vendita di prodotti falsi/contraffatti	Rispetto del contratto e della legge; evitare insoddisfazione utente; controversie legali; danno reputazionale	Mai	Segnalazione e verifiche, temporanea limitazione del servizio	Cessazione del servizio
<b>Gestione messaggi e reclami</b>	Mancata e/o tardiva e/o inadeguata gestione di messaggi e reclami degli Utenti	Accrescere il senso di responsabilità del seller e accrescere la customer satisfaction	Rispondere entro 48h, <i>tone of voice</i> e linguaggio adeguato	Segnalazione e training telefonico	Sospensione del servizio

## ALLEGATO D)

### CONDIZIONI D'USO DEL SITO

Le condizioni d'uso del Sito sono accessibili tramite il *footer* dei siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) e saranno tenute costantemente aggiornate. Si riporta, per comodità, il link ad entrambe:

- <https://www.ibs.it/about/condizioni-uso-del-sito>
- <https://www.lafeltrinelli.it/assets/2021/11/20211104022856-condizioni-general-d-uso-del-sito-feltrinelliitv-1110102021-.pdf>



## ALLEGATO E)

### PRIVACY POLICY

La privacy policy dei siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) è accessibile tramite la *footer* dei siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) e sarà tenuta costantemente aggiornata. Si riporta, per comodità, il *link* ad entrambe le informative:

- <http://www.ibs.it/about/informativa-privacy>
- <https://www.lafeltrinelli.it/assets/2021/11/20211104023419-informativa-privacy-feltrinelli-10-10-2021-.pdf>

## ALLEGATO F)

### NOTE LEGALI DEL MARKETPLACE – DIRITTO DI RECESSO – GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

## [Note Legali Venditore]

#### a) [Garanzia legale](#), [Pagamenti](#), [Consegne](#), [Diritto di recesso](#), [CGVMP](#)

#### b) Informazioni sul prezzo

Al presente prodotto si applicano le condizioni di vendita del venditore terzo (il “Venditore”).

Il prezzo barrato corrisponde al prezzo di vendita al pubblico da parte del Venditore al lordo di IVA e al netto delle spese di spedizione.

Il prezzo barrato dei libri italiani corrisponde al prezzo di copertina.

I libri in lingua straniera del Venditore potrebbero essere importati da un altro Stato membro dell’UE o da uno Stato terzo.

I costi di importazione, spedizione in Italia ecc. sono a carico del Venditore.

Il prezzo in EURO è fissato dal Venditore e, in alcuni casi, può discostarsi leggermente dal cambio dollaro/euro o sterlina/euro del giorno. Il prezzo che pagherai sarà quello in EURO al momento della conferma dell'ordine.

In ogni caso potrai verificare la convenienza dei nostri prezzi rispetto ad altri siti italiani.

#### c) Disponibilità

I termini relativi alla disponibilità dei prodotti sono indicati nelle [Condizioni generali di vendita](#) del Venditore.

#### Disponibilità immediata

L'articolo è immediatamente disponibile presso il Venditore, che sarà in grado di procedere con la spedizione entro un giorno lavorativo.

Nota: La disponibilità prevista fa riferimento a singole disponibilità.

#### Disponibile in giorni o settimane (ad es. "3-5-10 giorni", "4-5 settimane")

L'articolo sarà disponibile entro le tempistiche indicate, necessarie perché il Venditore possa ricevere l'articolo dai propri fornitori e preparare la spedizione.

Nota: La disponibilità prevista fa riferimento a singole disponibilità.

#### Attualmente non disponibile

L'articolo sarà disponibile ma il Venditore non sa ancora quando. Se mandi una e-mail, sarai contattato dal Venditore quando sarà ordinabile.

## [Diritto di Recesso]

### INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO<sup>2</sup>

(v. CGV art. 12)

#### I. ISTRUZIONI TIPO SUL RECESSO NEL CASO DI ACQUISTO DI PRODOTTI

##### Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto di Prodotti, concluso tramite il Marketplace o tramite l'Applicazione denominata "APP IBS" con il venditore terzo (il "**Venditore**"), senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni di calendario ("**Periodo di Recesso**").

Il Periodo di Recesso scade 14 giorni dopo:

- a) nel caso di un Ordine relativo a un solo Prodotto, il giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico del Prodotto stesso; o
- b) nel caso di un Ordine Multiplo, ovvero di acquisto di più Prodotti in un solo ordine e consegnati separatamente, il giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, 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, il giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

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

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a dare tempestiva comunicazione al Venditore – i cui dati trova nella scheda prodotto – della sua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica), oppure tramite il facoltativo modulo tipo di recesso allegato. I recapiti del Venditore cui far pervenire la comunicazione di recesso sono presenti nelle Condizioni Generali di Vendita del Venditore e nel modulo tipo di recesso.

---

<sup>2</sup> Tutti i termini con la lettera maiuscola, ove non diversamente definiti, hanno il significato di cui alle Condizioni Generali di Vendita Marketplace.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii al Venditore la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso.

### Effetti del recesso

Se Lei recede dal contratto di vendita del Prodotto, Le saranno rimborsati da parte del Venditore tutti i pagamenti che ha effettuato a favore di quest'ultimo, compresi i costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui il Venditore viene informato della Sua decisione di recedere dal contratto di vendita del Prodotto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte Sua di avere rispedito i Prodotti, se precedente.

In ogni caso, LAFIBS non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia ritardato o mancato rimborso da parte del Venditore.

È pregato di rispedire o di consegnare i Prodotti all'indirizzo comunicato dal Venditore nella propria pagina personale o indicato nel modulo di recesso tipo in calce alla presente in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

I costi diretti della restituzione dei Prodotti saranno a Suo carico. Nel caso in cui i Prodotti per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, Le indichiamo nella tabella che segue, per tipologia di prodotto, il costo di restituzione massimo stimato.

Tipologia di Prodotto	Costo Massimo Stimato
Prodotti voluminosi	circa Euro 25
Prodotti non voluminosi, fino a massimo 10kg	circa Euro 10

Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei Prodotti risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

## II. ISTRUZIONI TIPO SUL RECESSO NEL CASO DI ACQUISTO DI CONTENUTI DIGITALI

### Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto di Contenuti Digitali concluso tramite il Marketplace senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni a partire dal giorno

in cui il contratto di acquisto del Contenuto Digitale è stato concluso (i.e. dal giorno in cui Lei ha inviato l'ordine di acquisto).

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a dare tempestiva comunicazione al Venditore della sua decisione di recedere tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). I recapiti del Venditore cui far pervenire la comunicazione di recesso sono presenti nelle Condizioni Generali di Vendita del Venditore e nel modulo tipo di recesso.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii al Venditore la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

A tal fine l'utente può:

- (a) utilizzare il modulo di recesso tipo riportato in calce alla presente informativa; oppure
- (b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto;
- (c) seguire la procedura guidata messa a disposizione dell'utente nella sezione "I Miei Resi" dell'area personale. In tal caso, il Venditore trasmetterà senza indugio all'utente, attraverso il servizio di messaggistica della piattaforma, una conferma di ricevimento della richiesta di recesso.

### **Effetti del Recesso**

Se Lei recede dal contratto di acquisto di un Contenuto Digitale, dopo aver verificato che non è stato effettuato il download del Contenuto Digitale per cui è stato esercitato il recesso ("**Contenuto Digitale Reso**"), il Venditore Le rimborserà tutti i pagamenti che ha effettuato per l'acquisto del Contenuto Digitale Reso, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore è stato informato della Sua decisione di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato mediante riaccredito sulla carta di credito da Lei utilizzata per la transazione iniziale. Il Venditore provvederà anche all'eliminazione del Contenuto Digitale Reso dalla pertinente sezione del Marketplace, con la conseguenza che Lei non potrà più né visualizzarlo né avervi accesso.

Nel caso in cui il Venditore accerti che, nonostante l'esercizio del diritto di recesso, è stato effettuato il download del Contenuto Digitale Reso, questi provvederà a comunicarLe, entro 5 giorni lavorativi, che la richiesta di recesso non può essere accettata e che Lei non ha diritto ad alcun rimborso, in quanto l'esecuzione del contratto è iniziata con il Suo consenso espresso e con la Sua accettazione del fatto che, con l'inizio del download del Contenuto Digitale, Lei avrebbe perso il diritto di recesso.

### **Circostanze al ricorrere delle quali Lei perde il diritto di recedere dall'acquisto di Contenuti Digitali effettuato tramite il Marketplace**

Le ricordiamo che, il diritto di recesso dall'acquisto di un Contenuto Digitale tramite il Marketplace è escluso nel caso di download del Contenuto Digitale.

Con l'attivazione del link per il download, messo a Sua disposizione dopo l'acquisto, infatti, come espressamente indicato in tali pagine, Lei richiede l'inizio della esecuzione del contratto, prima della scadenza del periodo di recesso, e dichiara di essere consapevole che perderà il diritto di recesso, una volta iniziato il download. La conferma del Suo previo consenso espresso all'inizio della esecuzione del contratto, prima della scadenza del periodo di recesso, e della Sua accettazione del fatto che, in tal modo, Lei avrebbe perso il diritto di recesso, è a Lei trasmessa per e-mail. Lei può dunque recedere dal contratto di acquisto di un Contenuto Digitale nel termine di 14 giorni decorrenti dal giorno di invio dell'ordine, con le modalità sopra indicate, ma perde il diritto di recesso, nel caso in cui, prima della scadenza del periodo di recesso, effettui il download del Contenuto acquistato.

## Modulo di Recesso Tipo

\_\_\_\_\_ (Denominazione del Venditore)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Indirizzo del Venditore)

Telefono (del Venditore): \_\_\_\_\_

Fax (del Venditore): \_\_\_\_\_

Modulo di contatto con Servizio Clienti (del Venditore):

\_\_\_\_\_

Con la presente io/ noi\* notificiamo il recesso dal mio/ nostro\* contratto di vendita del seguente bene  
(Prodotto/Contenuto Digitale):

\_\_\_\_\_

Ordinato il \_\_\_\_\_, Numero d'ordine \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Indirizzo del/dei consumatore/i)

\_\_\_\_\_ (Firma del/dei consumatore/i [solo se il presente modulo è notificato  
in versione cartacea])

\_\_\_\_\_ (Data)

## [Garanzia Legale di Conformità]

Caro Utente, in linea con le modificazioni al Codice del Consumo applicabili a far data dal 01.01.2022, abbiamo aggiornato il presente documento sulla base della nuova normativa in materia di difetti di conformità dei beni – inclusi i beni con elementi digitali, costituiti dal connubio hardware e software – e dei contenuti digitali e servizi digitali (Direttive (UE) 2019/770 e 2019/771, recepite, rispettivamente, dal d.lgs. 173/2021 e dal d.lgs. 170/2021).

Ti invitiamo, pertanto, a leggere attentamente e salvare questa nuova versione del documento che a decorrere dal 1.1.2022 sostituisce il precedente documento sulla Garanzia Legale di Conformità.

Nel presente documento le lettere con iniziale maiuscola avranno il significato – ove non diversamente qui definito – specificato nelle Condizioni Generali di Vendita di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale.

### GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ<sup>3</sup>

Tutti i Prodotti, offerti tramite il Marketplace di LAFIBS e/o tramite le applicazioni per dispositivi mobili di LAFIBS denominate “APP IBS” e “APP LaFeltrinelli mobile” (“**APP**”) sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 *vicies ter* del Codice del Consumo (“**Garanzia Legale**”).

#### A) A CHI SI APPLICA

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

#### B) QUANDO SI APPLICA

Laddove il Venditore tramite il Marketplace provveda alla vendita diretta agli utenti di Prodotti e/o di Contenuti Digitali è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto o dalla fornitura del Contenuto Digitale e che si manifesti **entro 2 (due) anni** da tale consegna o fornitura. Nel caso in cui il contratto di vendita di beni con elementi digitali o il contratto di fornitura di Contenuti Digitali preveda la fornitura continuativa di un Contenuto Digitale, il Venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del Contenuto Digitale e del Servizio Digitale che si manifesti per tutto il periodo di tempo in cui è prevista detta fornitura continuativa.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano **entro 1 (un) anno** dalla consegna del Prodotto o dalla fornitura del Contenuto Digitale esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del Prodotto o del Contenuto Digitale o con la natura del difetto di conformità. A partire dal **13° (tredicesimo) mese** successivo alla consegna del Prodotto o fornitura del Contenuto Digitale sarà, invece, onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna o fornitura dello stesso.

<sup>3</sup> Tutti i termini con la lettera maiuscola hanno il significato di cui alle Condizioni Generali di Vendita Marketplace.



Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà quindi fornire innanzitutto indicazione della data dell'acquisto e della consegna del Prodotto o fornitura del Contenuto Digitale. il Venditore potrà, quindi, richiedere all'utente di esibire la conferma d'ordine e/o la fattura di acquisto o lo scontrino, 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 (in caso di Prodotto) o di download o attivazione (in caso di Contenuto Digitale o di Servizio Digitale).

## C) PRODOTTI

### Che cosa è il difetto di conformità

Si ha un difetto di conformità, quando il Prodotto acquistato dal consumatore:

- a) non è idoneo agli scopi per cui si impiegano abitualmente beni del medesimo tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal Venditore e al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali ovvero non possiede le funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita concluso con l'utente e ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che l'utente può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto della natura del Prodotto e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal Venditore, dal produttore o da altri soggetti nella catena distributiva, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta, se la decisione di acquistare il Prodotto è stata influenzata da tale dichiarazione pubblica;
- c) non possiede le qualità ovvero non corrisponde alla descrizione di un campione o modello che il Venditore ha presentato al consumatore prima della conclusione del contratto di vendita;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato;
- e) non è fornito assieme a tutti gli accessori, ivi incluso l'imballaggio, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere.

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 e/o, a seconda dei casi, a quanto indicato all'interno della Scheda Prodotto, delle dichiarazioni pubbliche, della pubblicità e dell'etichetta.

il Venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche, fatte dal produttore e/o da terzi, di cui non era a conoscenza e che non poteva conoscere con l'ordinaria diligenza, prima della conclusione del contratto di vendita.

Sono considerati difetti di conformità, altresì, la mancata indicazione circa la presenza di aggiornamenti idonei al mantenimento della conformità del Prodotto, la mancata fornitura di tali aggiornamenti, la violazione di diritti di terzi ivi inclusi i diritti di proprietà intellettuale che comportino una limitazione all'utilizzazione del Prodotto; l'errata installazione del Prodotto, laddove quest'ultima sia prevista dal contratto di vendita e sia stata eseguita dal Venditore o sotto la responsabilità del Venditore ovvero nel caso in cui l'installazione, a carico del consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite dal Venditore o dal fornitore del Contenuto Digitale.

## Rimedi a disposizione dell'utente

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

- a) in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita ed entro un congruo periodo di tempo del Prodotto, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati in capo al Venditore, rispetto all'altro rimedio;
- b) in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o impongano costi sproporzionati al Venditore, ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui, ovvero si manifesti un difetto di conformità nonostante il tentativo del Venditore di ripristinare la conformità del Prodotto o, ancora, il difetto di conformità sia talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

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 Prodotto 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.

L'utente non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

## D) CONTENUTI DIGITALI E SERVIZI DIGITALI

### Che cosa è il difetto di conformità

Si ha un difetto di conformità, quando il Contenuto Digitale fornito al consumatore:

- a) non è idoneo agli scopi per i quali servono abitualmente Contenuti Digitali del medesimo tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali ovvero non possiede le funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto concluso con l'utente e ordinariamente presenti in un Contenuto Digitale o Servizio Digitale del medesimo tipo e che l'utente può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto della natura del Contenuto Digitale e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal Venditore o da altri soggetti nella catena distributiva, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta, se la decisione di acquistare il Contenuto Digitale o Servizio Digitale è stata influenzata da tale dichiarazione pubblica;
- c) non corrisponde alla eventuale versione di prova o anteprima del Contenuto Digitale messa a disposizione dal Venditore prima della conclusione del contratto;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato;
- e) non è fornito assieme a tutti gli accessori, ivi incluso l'imballaggio ove applicabile, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere.

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 Contenuto Digitale o Servizio digitale non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al Contenuto Digitale e/o, a seconda dei casi, da quanto indicato all'interno della Scheda Prodotto o del Contenuto Digitale.

il Venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche, fatte dal produttore e/o da terzi, di cui non era a conoscenza e che non poteva conoscere con l'ordinaria diligenza, prima della conclusione del contratto con l'utente.

Sono considerati difetti di conformità, altresì, la mancata indicazione circa la presenza di aggiornamenti idonei al mantenimento della conformità del Contenuto Digitale, la mancata fornitura di tali aggiornamenti, la lesione dei diritti di terzi, ivi inclusi i loro diritti di proprietà intellettuale, che comportino una limitazione all'utilizzo del Contenuto Digitale l'errata integrazione del Contenuto Digitale nell'ambiente digitale del consumatore, laddove quest'ultima sia prevista dal contratto di vendita e sia stata eseguita dal Venditore o sotto la responsabilità del Venditore ovvero nel caso in cui l'integrazione, a carico del consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite dal Venditore.

### Rimedi a disposizione dell'utente

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

- a) in via primaria, al ripristino gratuito della conformità del Contenuto Digitale, entro un congruo periodo di tempo dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto la denuncia dell'utente, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati in capo al Venditore;
- b) in via secondaria (nel caso cioè in cui il ripristino della conformità sia impossibile o imponga costi sproporzionati al Venditore, ovvero il ripristino della conformità non sia stato realizzato entro termini congrui, ovvero si manifesti un difetto di conformità nonostante il tentativo del Venditore di ripristinare la conformità del Contenuto Digitale o, ancora, il difetto di conformità sia talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

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 Contenuto Digitale avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità e (ii) dell'entità del difetto di conformità.

L'utente non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

## E) COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Nel caso in cui un Prodotto o un Contenuto Digitale acquistato sul Marketplace, 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](#) del Venditore con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo [.]
- per telefono, al numero [.] attivo dal [.] a [.] dalle ore [.] alle ore [.]
- per posta, scrivendo a [recapito Venditore], [via/corso/strada..., numero], [cap] – [città] [(provincia)].

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

Qualora si debba rimediare a un difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione del Prodotto, l'utente è tenuto a mettere il Prodotto a disposizione del Venditore, che lo ritirerà a proprie spese.

Qualora l'utente abbia richiesto, nei casi che precedono, una riduzione del prezzo, la riduzione è proporzionale alla diminuzione di valore del Prodotto ricevuto dal consumatore o del Contenuto Digitale rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme.

L'utente può esercitare il diritto alla risoluzione del contratto nei casi che precedono e/o negli altri casi previsti dalla normativa vigente, mediante una dichiarazione al Venditore, ai recapiti che precedono, contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto.

### Specifiche in materia di risoluzione del contratto di acquisto dei Prodotti

Se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei Prodotti consegnati a norma del contratto di vendita, il consumatore può risolvere il contratto limitatamente ai Prodotti non conformi. Il contratto potrà essere risolto anche per i Prodotti acquistati insieme ai Prodotti non conformi, solo laddove non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilità i Prodotti non affetti da vizi.

Alla risoluzione del contratto di vendita, il consumatore è tenuto a restituire il Prodotto al Venditore, a spese di quest'ultimo, al seguente indirizzo:

[recapito Venditore], [via/corso/strada..., numero], [cap] – [città] [(provincia)].

In caso di risoluzione del contratto, il Venditore rimborsa all'utente il prezzo pagato per il Prodotto, al ricevimento del bene o delle prove fornite dall'utente in ordine al fatto di aver restituito o spedito il Prodotto.

### Specifiche in materia di riduzione del prezzo e di risoluzione del contratto di fornitura dei Contenuti Digitali

In caso di riduzione del prezzo o di risoluzione del contratto di fornitura del Contenuto Digitale, il Venditore rimborsa all'utente tutti gli importi versati in esecuzione del contratto, **entro 14 (quattordici) giorni** dal giorno in cui è informata della decisione dell'utente di esercitare il diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Tuttavia, se il contratto prevede la fornitura del Contenuto Digitale per un periodo di tempo, e il Contenuto Digitale è stato conforme per un periodo di tempo prima della richiesta di riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto, il Venditore rimborsa all'utente solo la parte dell'importo pagato, corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale non è stato conforme e – solo nel caso di risoluzione del contratto – gli importi eventualmente pagati in anticipo dall'utente.

Il Venditore effettua il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'utente per pagare il Contenuto Digitale, salvo il caso in cui le parti si accordino sull'utilizzo di un altro mezzo e sempre che l'utente non debba sostenere alcuna spesa relativa al rimborso.

A seguito della risoluzione del contratto da parte dell'utente, il Venditore può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del Contenuto Digitale da parte dell'utente, rendendolo inaccessibile o disattivando l'Account

Utente. In ogni caso, in seguito alla risoluzione del contratto, è fatto obbligo all'utente di astenersi dall'utilizzare il Contenuto Digitale.

Se il Contenuto Digitale è stato fornito su un supporto materiale, l'utente lo restituisce al Venditore, su richiesta e a spese del Venditore, senza indebito ritardo. L'utente non è tenuto a pagare per l'uso del Contenuto Digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto, durante il quale il Contenuto Digitale non è stato conforme.

## PRODOTTI PER I QUALI ESISTE UN CAT

Nel caso in cui per il Prodotto esista un Centro Assistenza Autorizzato dal produttore (“CAT”), il Venditore provvederà al ritiro del Prodotto e all'invio dello stesso al CAT territorialmente competente, fermo restando che è il Venditore 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 il Venditore eccessivamente onerosa od oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, il Venditore 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 del Venditore. 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. Il Venditore 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 il Venditore 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 al massimo 60 (sessanta) giorni** di calendario dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto il Prodotto difettoso. Entro tale termine il Prodotto nuovo o riparato sarà consegnato all'utente.

## 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 dal Venditore che effettuerà la verifica della sussistenza o meno del difetto lamentato. Trovano applicazione, per quanto compatibili, le disposizioni e i termini di cui al paragrafo che precede.

Il Venditore 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.

## ALLEGATO G)

### COSTI DEL SERVIZIO

1. Ai sensi dell'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace, per la prestazione del Servizio il Venditore paga a LAFIBS i corrispettivi che variano a seconda che il Venditore aderisca all'Opzione con Abbonamento o all'Opzione senza Abbonamento.

2. Le commissioni applicate da LAFIBS, corrispondono alle seguenti percentuali, calcolate sul prezzo totale fatturato dal Venditore all'utente del Marketplace per ciascun prodotto o servizio venduto tramite il Marketplace, oltre Iva:

CATEGORIA	OPZIONE CON ABBONAMENTO		OPZIONE SENZA ABBONAMENTO	
	COMMISSIONI SUL NUOVO	COMMISSIONI SULL'USATO	COMMISSIONI SUL NUOVO	COMMISSIONI SULL'USATO
Libri	14,50%	14,50%	15%	15%
Libri in lingua**	14,50%	14,50%	15%	15%
Modernariato e libri vintage*		13%		15%
Film (DVD, Bluray)	10%	10%	13%	13%
Musica (CD, Vinile)	10%	10%	13%	13%
Giochi e giocattoli	8%		13%	
Videogames	7%		10%	
Console e accessori gaming	7%		8%	
Cartoleria	9%		13%	
Idee regalo	9%		13%	
Viaggi, gift box	12%		13%	

\*PER LIBRI VINTAGE SI INTENDONO LIBRI USATI ED ANTICHI CON ANNO DI PUBBLICAZIONE PRECEDENTE AL 2000.

\*\*PER LIBRI IN LINGUA SI INTENDONO LIBRI NUOVI E USATI IN LINGUA STRANIERA

3. Se il Venditore seleziona l'Opzione Con Abbonamento, oltre ai corrispettivi di cui sopra, il Servizio è soggetto al seguente costo fisso mensile, come negoziato dalle Parti e qui di seguito riportato, oltre Iva. Il Venditore che seleziona l'Opzione Con Abbonamento ha, altresì, diritto ad un periodo di gratuità, la cui durata è subordinata alla tipologia di Integrazione prescelta.

Costo fisso mensile	Periodo di gratuità		
	Senza integrazione (gestione manuale)	Integrazione semi automatica (gestione con excel, csv e/o ftp)	Integrazione automatica (API, modulo aggregatore)
25,00 €/mese	-	2	4

4. In caso di difformità tra una o più disposizioni di cui al presente Allegato G) e le disposizioni di cui alla Richiesta di Adesione e/o alle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace e relativi allegati, prevarrà l'Allegato G).

5. Le Parti concordano nell'attribuire alle parole ed alle espressioni indicate in maiuscolo nel presente Allegato G) il significato convenzionalmente convenuto ed indicato nelle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace.

6. Per tutto quanto non disciplinato al presente Allegato G) si rinvia alle disposizioni del Contratto.

**DICHIARO DI AVER LETTO E DI ACCETTARE ESPRESSAMENTE L'ALLEGATO G)\* (SPUNTA OBBLIGATORIA)**

**RICHIEDO DI ADERIRE ALLA SEGUENTE OPZIONE (MENÙ A TENDINA: “OPZIONE CON ABBONAMENTO”/“OPZIONE SENZA ABBONAMENTO”)**

**FIRMA [DATA E ORA]**

## ALLEGATO H)

### POSIZIONAMENTO

#### 1. POSIZIONAMENTO DEI VENDITORI A SEGUITO DELLA RICERCA DELL'UTENTE NELLA LISTA CHE APPARE A SEGUITO DELLA RICERCA

**1.1 Metodo concettuale generale prescelto:** viene visualizzata l'offerta più pertinente, coniugando l'aderenza dei risultati rispetto alle parole chiave inserite dall'Utente e/o alle preferenze dell'utente, da un lato, con la rilevanza e diffusione del prodotto (se nuovo, se disponibile in larga scala e se acquistato da tanti utenti in precedenza).

Parametro Principale	Importanza Relativa	Motivi di rilevanza del parametro
Rilevanza rispetto alla ricerca	Alta	Keyword nei dati anagrafici del prodotto
Venduto	Alta	Favorire articoli con maggiori vendite
Disponibilità	Alta	Favorire prodotti immediatamente disponibili vs prodotti a scarsa reperibilità
Novità	Media	Favorire nuovi prodotti
Tipologia di prodotto	Media	Boost su determinate categorie di prodotti
Personalizzazione	Media	Prodotti affini ai gusti degli utenti sulla base dei dati di navigazione e interazione con il sito
Presenza nelle liste dei desideri	Bassa	Boost per i prodotti presenti nelle liste dei desideri degli utenti

**1.2 Metodo concettuale generale prescelto:** una volta selezionati i risultati della ricerca, per ciascun prodotto viene visualizzato un solo Venditore, ossia, viene visualizzata l'offerta principale (con possibilità per l'utente di accedere alle altre offerte mediante un *link*), determinata secondo i seguenti parametri.

Parametro Principale	Importanza Relativa	Motivi di rilevanza del parametro
Condizioni del prodotto	Alta	I prodotti nuovi compaiono sempre prima dei prodotti usati indipendentemente dal prezzo.
Disponibilità	Alta	I prodotti con disponibilità immediata compaiono sempre prima dei prodotti disponibili in <i>n.</i> giorni lavorativi. Se il prodotto venduto da LAFIBS ha disponibilità immediata, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Viceversa, preverrà il prodotto del Venditore nel caso in cui il prodotto venduto da LAFIBS fosse disponibile in <i>n.</i> giorni lavorativi.
Prezzo + spese di spedizione	Alta	Il parametro sulle condizioni del prodotto ha sempre prevalenza sul parametro afferente al prezzo + spese di spedizione. Se LAFIBS ha il prezzo più basso, a parità di prezzo più basso con altri Venditori, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Sono considerati unitamente sia il prezzo del bene sia le spese di spedizione, per evitare comportamenti elusivi da parte dei Venditori a danno di altri Venditori. Ci riferiamo, ad esempio, al prezzo molto basso del prodotto, con spese di spedizione molto alte: in tal caso, se



le due componenti non fossero considerate quale unico parametro, i Venditori potrebbero inserire un prezzo molto basso con spese di spedizione molto alte, così da avvantaggiarsi nel posizionamento.

## 2. POSIZIONAMENTO DEI VENDITORI A SEGUITO DELLA RICERCA DELL'UTENTE NELLA LISTA CHE APPARE SULLA SCHEDA PRODOTTO

**Metodo concettuale generale prescelto:** garantire la visualizzazione da parte degli Utenti, in ogni momento, delle offerte più convenienti.

Parametro Principale	Importanza Relativa	Motivi di rilevanza del parametro
Condizioni del prodotto	Alta	I prodotti nuovi compaiono sempre prima dei prodotti usati indipendentemente dal prezzo.
Disponibilità	Alta	I prodotti con disponibilità immediata compaiono sempre prima dei prodotti disponibili in <i>n.</i> giorni lavorativi. Se il prodotto venduto da LAFIBS ha disponibilità immediata, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Viceversa, preverrà il prodotto del Venditore nel caso in cui il prodotto venduto da LAFIBS fosse disponibile in <i>n.</i> giorni lavorativi.
Prezzo + spese di spedizione	Alta	Il parametro sulle condizioni del prodotto ha sempre prevalenza sul parametro afferente al prezzo + spese di spedizione. Se LAFIBS ha il prezzo più basso, a parità di prezzo più basso con altri Venditori, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Sono considerati unitamente sia il prezzo del bene sia le spese di spedizione, per evitare comportamenti elusivi da parte dei Venditori a danno di altri Venditori.

## 3. POSIZIONAMENTO DEI VENDITORI SULLE PAGINE DEL SITO

**3.1 Metodo concettuale generale prescelto:** la visibilità è legata principalmente al prodotto, ossia alla potenzialità di vendita di un singolo prodotto, di cui alle categorie merceologiche indicate *sub Allegato G*) alle Condizioni Generali di Contratto di Adesione al Marketplace: ci si focalizza, pertanto, sulla esperienza d'acquisto dell'Utente – privilegiando l'esposizione di diversi prodotti (ossia, di un'offerta per ciascun prodotto), invece che classificare e/o mostrare i singoli shop sulle pagine statiche del Sito – e sulla comprensione ed appetibilità dell'offerta commerciale. La prevalenza tra Venditori è legata, invece, ai medesimi fattori sopra illustrati (circa la convenienza delle offerte), al quale si aggiunge il virtuosismo del Venditore in termini di servizio offerto alla clientela: *ranking* del Venditore, quantità di ordini andati a buon fine, etc.. Tali parametri si applicano nelle pagine principali e secondarie delle singole categorie e sotto-categorie di prodotto. La *homepage* ha una struttura autonoma, ordinata principalmente per categoria, e non afferisce al posizionamento di prodotti e/o shop dei singoli Venditori.

Parametro Principale	Importanza Relativa	Motivi di rilevanza del parametro
Venduto	Alta	Favorire prodotti con maggiori vendite, anche in relazione allo specifico modello e/o marchio.
Disponibilità	Alta	Favorire prodotti immediatamente disponibili, in luogo di prodotti a scarsa reperibilità.

Novità	Alta	Favorire prodotti di nuova commercializzazione.
Periodo di riferimento (stagionalità)	Media	Maggiore evidenza per determinate categorie di prodotti, se di interesse nel periodo di riferimento (es. costumi di carnevale in occasione della ricorrenza, oggettistica natalizia nel periodo di Natale, etc.).

**3.2 Metodo concettuale generale prescelto:** una volta ordinati i prodotti sulla *homepage* e sulle altre pagine del Sito, quali le *homepage* di categoria, per ciascun prodotto viene visualizzato un solo Venditore, ossia, viene visualizzata l'offerta principale (con possibilità per l'utente di accedere alle altre offerte mediante un *link*), determinata secondo i seguenti parametri.

Parametro Principale	Importanza Relativa	Motivi di rilevanza del parametro
Condizioni del prodotto	Alta	I prodotti nuovi compaiono sempre prima dei prodotti usati indipendentemente dal prezzo.
Prezzo + spese di spedizione	Alta	Il parametro sulle condizioni del prodotto ha sempre prevalenza sul parametro afferente al prezzo + spese di spedizione. Se LAFIBS ha il prezzo più basso, a parità di prezzo più basso con altri Venditori, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Sono considerati unitamente sia il prezzo del bene sia le spese di spedizione, per evitare comportamenti elusivi da parte dei Venditori a danno di altri Venditori.
Disponibilità	Alta	I prodotti con disponibilità immediata compaiono sempre prima dei prodotti disponibili in <i>n.</i> giorni lavorativi. Se il prodotto venduto da LAFIBS ha disponibilità immediata, vengono visualizzati sempre prima i prodotti di LAFIBS. Viceversa, preverrà il prodotto del Venditore nel caso in cui il prodotto venduto da LAFIBS fosse disponibile in <i>n.</i> giorni lavorativi.
Virtuosismo del Venditore	Media	In homepage non sono presenti Venditori che non assicurano elevati standard, in termini di qualità del servizio reso agli Utenti. Questi standard sono accuratamente valutati, di volta in volta, dal Key Account Manager del Marketplace. Sono parametri di valutazione, ai fini di un elevato standard qualitativo: a) l'ausilio prestato agli Utenti e la percentuale di risposte fornite alle richieste degli Utenti, nonché la reattività nel supporto agli Utenti; b) la velocità di spedizione; c) la percentuale di ordini spediti nei tempi idonei.

#### 4. POSIZIONAMENTO DEI PRODOTTI VENDUTI DA LAFIBS

LAFIBS potrà riservare un trattamento differenziato ai prodotti esposti e venduti agli Utenti tramite i siti [www.ibs.it](http://www.ibs.it) e [www.lafeltrinelli.it](http://www.lafeltrinelli.it) da LAFIBS stessa rispetto ai prodotti esposti e venduti dai Venditori.

Tale trattamento differenziato è legato a ragioni di ordine commerciale e, segnatamente, con riferimento al sito [www.ibs.it](http://www.ibs.it), alla circostanza per cui il sito [www.ibs.it](http://www.ibs.it) rappresenta sin dal 1998 una nota piattaforma di commercio elettronico, in particolar modo di libri e prodotti legati al mondo dell'editoria, della musica, dei giocattoli, etc. Il Marketplace rappresenta solo una componente marginale del Sito e non vi è una distinzione mediante apposite pagine *web* tra l'offerta di prodotti da parte di LAFIBS e le vetrine virtuali dei Venditori.

Detto trattamento differenziato concerne:

- (i) la raccolta ed il trattamento dei dati personali degli Utenti per finalità diverse da quelle legate alla mera esecuzione del contratto di acquisto conclusa dall'Utente, che è invece interdetto al Venditore e
- (ii) il posizionamento dei beni di LAFIBS sulla homepage e/o sulle altre pagine del Sito (in particolare con riferimento alla selezione dei prodotti ivi esposti ed alla dimensione e complessiva rilevanza delle immagini e delle informazioni relative agli stessi).

## ALLEGATO I)

### DISCIPLINA DEI RECLAMI

#### 1. PROCEDURA INTERNA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEI VENDITORI (NEI CONFRONTI DI LAFIBS)

##### 1.1 Questioni del Reclamo

I Venditori possono presentare Reclami a LAFIBS per questioni afferenti ai Servizi oggetto del presente Contratto, ovvero per contestare misure adottate da LAFIBS ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto.

##### 1.2 Modalità di presentazione del Reclamo

Per presentare un Reclamo, il Venditore può trasmettere una comunicazione debitamente sottoscritta dal legale rappresentante della Società ovvero altra persona munita di idonei poteri, alternativamente, all'indirizzo e-mail [support.marketplace@ibs.it](mailto:support.marketplace@ibs.it) ovvero all'indirizzo p.e.c. [ibs.marketplace@legalmail.it](mailto:ibs.marketplace@legalmail.it).

Detta comunicazione dovrà riportare – oltre ai dati del Venditore e del soggetto che ne assume la rappresentanza ai fini del Reclamo – il seguente contenuto minimo: la data, le questioni del Reclamo, i motivi del Reclamo, ossia una spiegazione dettagliata della problematica – e della decorrenza della stessa – ovvero delle contestazioni che il Venditore muove a LAFIBS, le misure e/o azioni richieste dal Venditore.

In assenza del suddetto contenuto minimo, LAFIBS si riserva di non prendere in considerazione il Reclamo, per cui quest'ultimo si considererà come non ricevuto.

##### 1.3 Modulo standard di Reclamo

Per agevolare la presentazione dei Reclami, LAFIBS riporta a seguire, il modulo utilizzabile dai Venditori.

## RECLAMO DEL VENDITORE

\_\_\_\_\_ [Nome dell'*account* negozio]

**Denominazione/Ragione Sociale del Venditore** \_\_\_\_\_

**Legale rappresentante o persona munita di idonei poteri che sottoscrive e trasmette il presente Reclamo** \_\_\_\_\_ [si prega di allegare copia di un documento di identità]

**Questione/i del Reclamo** [barrare il motivo rilevante o cancellare i motivi non rilevanti]

- a) presunta inadempienza, da parte di LAFIBS, degli obblighi stabiliti dal Regolamento (UE) 2019/1150 *che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online;*
- b) problemi tecnologici riguardanti i Servizi prestati da LAFIBS;
- c) misure o comportamenti adottati da LAFIBS ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto (misure di sospensione e/o cessazione dello shop o limitazione del Servizio).

**Motivi del Reclamo** [si prega di descrivere accuratamente la problematica o le contestazioni, avendo cura di specificare anche la data di decorrenza, se afferisce a problemi tecnologici riguardanti i Servizi prestati da LAFIBS]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Misure/Azioni richieste dal Venditore a LAFIBS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Luogo e Data** \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

**Sottoscrizione**

\_\_\_\_\_

## 2. PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEL RECLAMO

### 2.1 Prima fase

Una volta trasmesso il Reclamo, LAFIBS fornirà al Venditore, entro 48 (quarantotto) ore dalla ricezione della comunicazione, una ricevuta elettronica di presentazione del Reclamo. Detta ricevuta sarà trasmessa via e-mail e/o p.e.c., a seconda dello strumento utilizzato dal Venditore per la trasmissione del Reclamo.

LAFIBS si riserva di trattare il Reclamo e fornire un primo riscontro al Venditore entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla trasmissione della suddetta ricevuta. Nel corso della durata della procedura di Reclamo, LAFIBS ha facoltà, valutate le circostanze del caso, di mantenere la misura adottata.

LAFIBS potrà, alternativamente, accogliere integralmente le richieste del Venditore, ovvero accogliere parzialmente, adottare nuove misure, o rigettare le richieste del Venditore.

Nel caso in cui accogliesse le richieste del Venditore e revochi la misura adottata – ad esempio, nel caso in cui la decisione sia stata adottata per errore e/o la violazione dei termini e delle condizioni che ha portato a tale decisione non sia stata commessa in cattiva fede e/o il Venditore vi abbia posto rimedio in modo soddisfacente – LAFIBS reintegrerà il Venditore nell'accesso ai Servizi da quest'ultimo previamente fruiti, senza indugio.

Nel caso in cui accolga solo parzialmente, adotti nuove misure (sostituire quelle adottate, adottarne di aggiuntive, formulare una proposta transattiva al Venditore, etc.), o rigetti le richieste del Venditore, LAFIBS fornirà opportuna motivazione. LAFIBS non sarà, in ogni caso, tenuta a fornire alcuna motivazione nei seguenti casi:

- a) laddove la rivelazione della motivazione comporti una violazione di un obbligo normativo o regolamentare;
- b) laddove il Venditore abbia posto in essere una ripetuta violazione del Contratto;
- c) laddove la motivazione sia stata già preventivamente fornita, anche ai sensi del Regolamento (UE) 2019/1150, nell'ambito dell'adozione di una misura di cessazione, sospensione dell'account del Venditore ovvero di limitazione del Servizio.

Laddove il Venditore concordasse con la risposta fornita da LAFIBS, potrà alternativamente replicare a LAFIBS, entro i successivi 7 (sette) giorni lavorativi, specificando tale circostanza ovvero non replicare, così prestando acquiescenza alla risposta ed alle misure adottate da LAFIBS. Si intende prestata acquiescenza laddove il Venditore non replichi entro detti 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della risposta di LAFIBS. In tali casi, la procedura di Reclamo potrà considerarsi conclusa e LAFIBS ne darà comunicazione per iscritto al Venditore.

Tuttavia, nel caso in cui LAFIBS – nella propria replica – promuova una soluzione bonaria della controversia, attraverso la formulazione di una proposta transattiva, non potrà aversi acquiescenza, in quanto la mancata risposta del Venditore non varrà quale accettazione: in tal caso, in assenza di un riscontro per iscritto da parte del Venditore, la procedura di Reclamo potrà, comunque, considerarsi conclusa e LAFIBS ne darà comunicazione per iscritto al Venditore.

## 2.2 Seconda fase

Laddove il Venditore non concordasse con la risposta fornita da LAFIBS o con la motivazione indicata, ovvero con le misure adottate da LAFIBS – ossia, con le misure mantenute integralmente o parzialmente o, ancora, con le misure nuove –, potrà replicare a LAFIBS, entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della risposta di LAFIBS, specificando tale circostanza ovvero muovendo le proprie contestazioni ed osservazioni.

In tal caso, LAFIBS ed il Venditore potranno confrontarsi per discutere della problematica ed effettuare un tentativo transattivo. A tal fine, LAFIBS inviterà il Venditore a partecipare ad un appuntamento telefonico: LAFIBS comunicherà per iscritto al Venditore, entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della replica del Venditore, la data, l'ora e le modalità di accesso tecnico per detto appuntamento, da tenersi entro i successivi 7 (sette) giorni lavorativi. Nel caso in cui in detta sede le parti raggiungessero un accordo transattivo, esse potranno concordare, altresì le relative modalità di formalizzazione e di esecuzione.

Sia che il Venditore aderisca e le parti raggiungano un accordo, sia che non raggiungano un accordo, sia che il Venditore non aderisca o non si presenti al termine di detta seconda fase, la procedura di Reclamo potrà dirsi definitivamente conclusa e LAFIBS ne darà comunicazione per iscritto al Venditore.

In ogni stato e grado della procedura sopra esposta, il Reclamo non pregiudica il diritto per ciascuna delle parti di promuovere un'azione giudiziaria, fatto salvo quanto altrimenti concordato dalle parti attraverso un eventuale accordo transattivo.

LAFIBS non sarà tenuta ad invitare il Venditore a partecipare ad un appuntamento telefonico nel caso in cui la seconda fase non determinerebbe, comunque, un mutamento della situazione per il superamento della controversia e/o per il ravvicinamento delle rispettive posizioni delle parti. Ciò potrebbe avvenire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei casi di: presunta contraffazione; ovvero in tutti gli altri casi in cui la situazione di fatto e di diritto potrebbe essere definita esclusivamente in giudizio; o, ancora, nelle ipotesi in cui sorge il diritto di LAFIBS a recedere dal presente Contratto.

## 3. PRINCIPI APPLICABILI ALLA PROCEDURA DI RECLAMO

LAFIBS informa i Venditori che la procedura di Reclamo è strutturata secondo le seguenti modalità:

- a) è facilmente accessibile – mediante una semplice comunicazione scritta – e gratuita;
- b) è gestita dalla divisione Marketplace della Società LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l., dotata di tutte le competenze necessarie e delle sufficienti conoscenze tecniche relative al funzionamento della Piattaforma;
- c) si basa sui principi di trasparenza e di parità di trattamento in situazioni analoghe;
- d) attraverso la previsione di due fasi, una scritta e l'altra vis-a-vis, è volta a fare in modo che una quota significativa di Reclami possa essere risolta bilateralmente e bonariamente;
- e) si conclude entro un lasso di tempo ragionevole, non superiore a 28 (ventotto) giorni dalla presentazione del Reclamo;
- f) i Reclami sono trattati in modo proporzionato alla loro importanza e complessità;
- g) LAFIBS comunica sempre al Venditore l'esito della procedura di Reclamo;

- h) alle parti è sempre consentito, sia prima sia durante e/o dopo la procedura, far valere in giudizio i propri diritti, fatte salve le limitazioni altrimenti e successivamente concordate dalle parti attraverso eventuali accordi transattivi;
- i) aggiornato con cadenza annuale. LAFIBS invierà, una volta l'anno, una e-mail ai Venditori, nella quale saranno riportate le informazioni sul funzionamento e l'efficacia del proprio sistema interno di gestione dei Reclami (precisamente, (a) numero totale di Reclami presentati, (b) le principali tipologie di Reclami, (c) il tempo mediamente necessario per trattarli e (d) dati aggregati relativi all'esito dei Reclami) al fine di aiutarli a comprendere (i) i principali tipi di problemi che possono insorgere nel contesto della fornitura dei differenti servizi di intermediazione online e (ii) la possibilità di raggiungere una veloce ed effettiva risoluzione bilaterale;
- j) la procedura di Reclamo è trasparente ed esaustiva, in quanto nel presente Allegato sono indicate tutte le informazioni sull'accesso e sul funzionamento del sistema di gestione dei Reclami.

#### SCHEDA DI SINTESI DELLA PROCEDURA DI RECLAMO

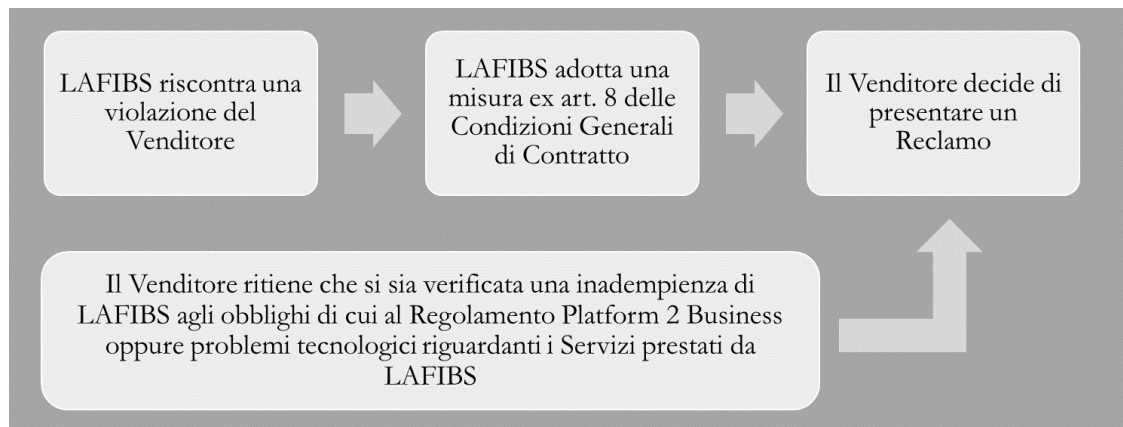


Fig. 1 – Fase preliminare al Reclamo

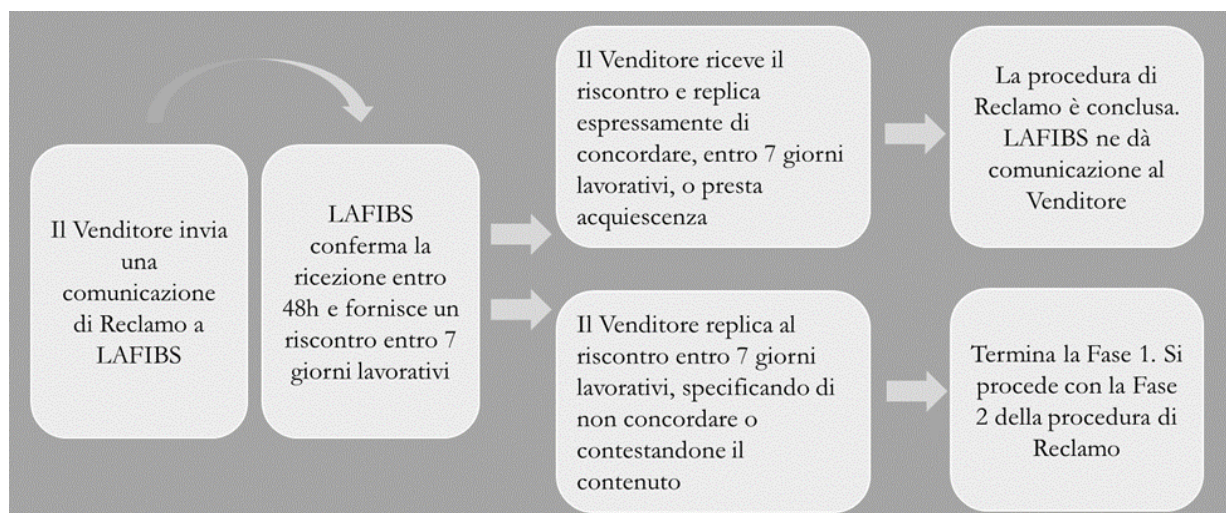


Fig. 2 – Fase 1 della procedura di Reclamo



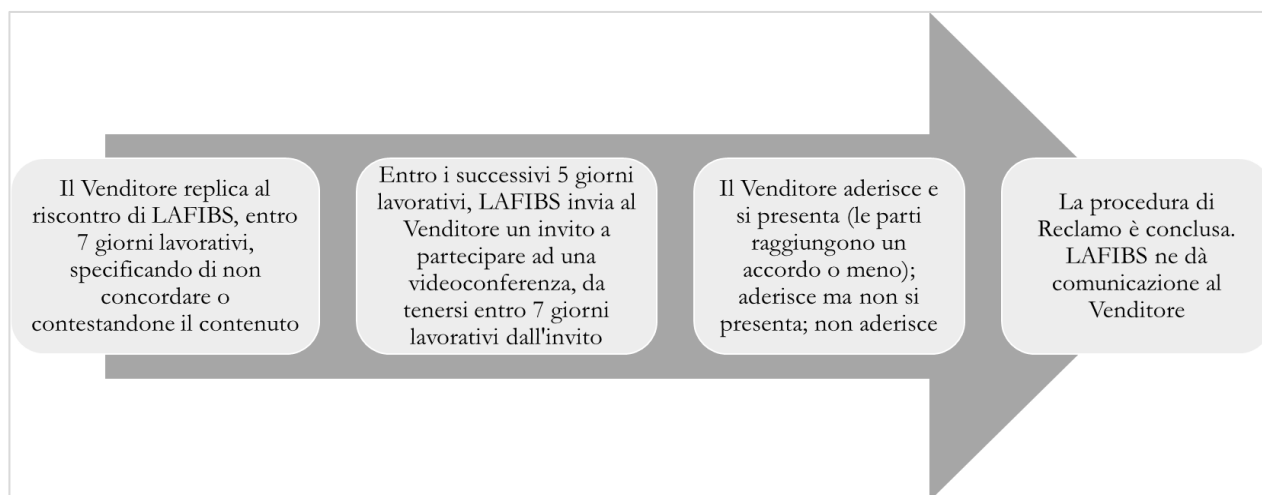


Fig. 3 – Fase 2 della procedura di Reclamo

#### 4. PROCEDURA INTERNA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI (NEI CONFRONTI DEI VENDITORI)

Agli Utenti è consentito rivolgersi ai Venditori, anche al fine di presentare Reclami degli Utenti, utilizzando i recapiti (indirizzo *e-mail* e numero di telefono) indicati in fase precontrattuale, durante la conclusione dell'ordine, nonché nella ricevuta d'ordine ovvero nella sezione del Venditore a ciò dedicata presente sul Sito. Per la presentazione dei Reclami, gli Utenti possono, altresì, avvalersi del sistema interno di gestione dei Reclami degli Utenti, con le seguenti modalità:

- (i) gli Utenti, previo log-in alla propria area riservata del Sito, mediante le proprie credenziali di accesso, si recano nella sezione del Sito denominata “I miei ordini”, raggiungibile attraverso l'*header* della *homepage*;
- (ii) successivamente, mediante l'apposito menu a tendina selezionano
  - a. il numero d'ordine per il quale intendono aprire un Reclamo dell'Utente,
  - b. il prodotto cui il Reclamo dell'Utente si riferisce e
  - c. l'oggetto del Reclamo dell'Utente, tra le varie casistiche proposte;
- (iii) compilano il campo dedicato al messaggio testuale necessario ad spiegare il contenuto del Reclamo dell'Utente;
- (iv) cliccano sul pulsante “Apri Reclamo”.

I Venditori sono tenuti a fornire un riscontro all'Utente entro e non oltre 48 (quarantotto) ore dal ricevimento del Reclamo dell'Utente ovvero di ogni altra segnalazione, richiesta, istanza e/o contestazione, nonché ad utilizzare un linguaggio adeguato e conforme agli standard di settore, a supportare gli Utenti con adeguati strumenti, fornendo le opportune soluzioni alle problematiche eventualmente verificatesi e/o comunque segnalate dagli Utenti.

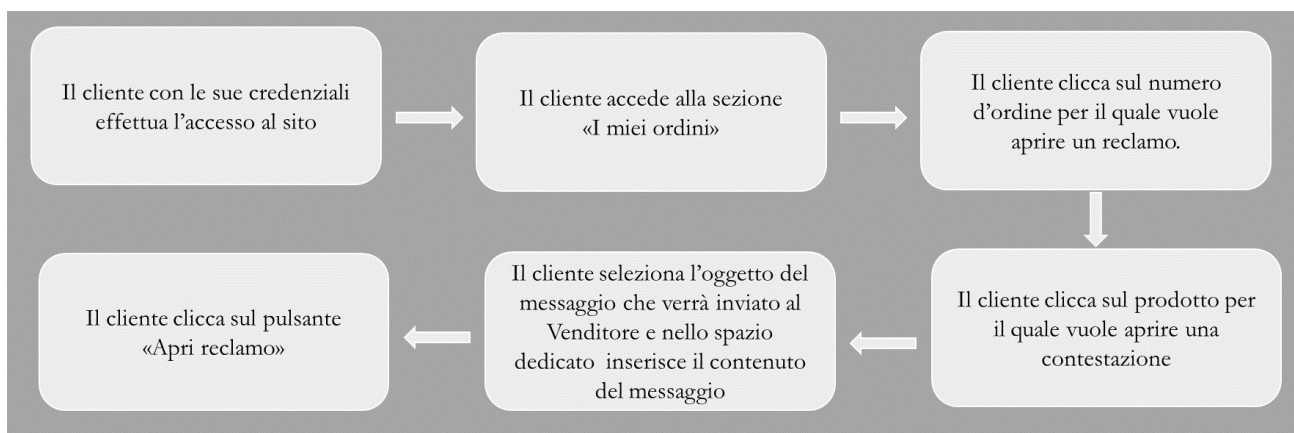


Fig. 4 – Schema della procedura di Reclami degli Utenti

**SOTTOSCRIVENDO E CLICCANDO SU “TERMINA” INVII LA RICHIESTA DI ADESIONE CHE COSTITUISCE PROPOSTA IRREVOCABILE AI SENSI DELL’ART. 1329 C.C. E DICHIARI DI AVER LETTO E BEN COMPRESO IL CONTENUTO DEL CONTRATTO\***

**FIRMA [DATA E ORA]  
PULSANTE TERMINA**