

# Condizioni generali di vendita

## 1. Definizioni

I termini e le locuzioni di seguito elencate hanno il significato indicato di seguito, restando inteso che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

- 1.1 Cliente: significa qualsiasi persona fisica, anche Consumatore, o giuridica che acquista uno o più Prodotti accettando le presenti Condizioni Generali.
- 1.2 Consumatore: significa qualsiasi persona fisica che acquista uno o più Prodotti presso punti vendita al dettaglio per scopi estranei all'attività di impresa, accettando le presenti Condizioni Generali.
- 1.3 Arbo: significa Arbo S.p.A. (P. IVA 01326770417) con sede legale in via Toniolo, 23 61032 Fano (PU).
- 1.4 Parti: significa congiuntamente Arbo e i Clienti.
- 1.5 Condizioni Generali: significa le presenti condizioni generali di vendita e le eventuali future nuove versioni che potranno essere pubblicate da Arbo.
- 1.6 Contratti di Compravendita: significa i contratti di compravendita dei Prodotti conclusi, ai sensi dell'art. 3, tra Arbo e i Clienti
- 1.7 Ordini: significa gli ordini di acquisto dei Prodotti inviati dai Clienti, in conformità alle Condizioni Generali.
- 1.8 Conferma d'Ordine: significa il messaggio e-mail attraverso il quale Arbo comunica ai Clienti l'accettazione degli Ordini.
- 1.9 Prezzo: significa il prezzo di vendita dei Prodotti come indicato nei Listini.
- 1.10 Prodotti: significa i prodotti presenti nel Catalogo ai fini della loro vendita.

## 2. Oggetto

- 2.1 Le Condizioni Generali disciplinano tutti i Contratti di Compravendita e ne costituiscono parte integrante.
- 2.2 Arbo si riserva il diritto di modificare in ogni momento le Condizioni Generali, dandone apposita comunicazione ai Clienti, fermo restando che si intenderanno applicabili ai Contratti di Compravendita quelle in vigore al momento dell'invio degli Ordini da parte dei Clienti e della conclusione del Contratto di Compravendita con i Clienti Consumatori.

## 3. Conclusione dei Contratti di Compravendita

- 3.1 Arbo si impegna a inviare ai Clienti la Conferma d'Ordine entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento degli Ordini da parte dei Clienti. Nello stesso lasso di tempo Arbo potrà negare o revocare una Conferma d'Ordine qualora lo stesso riporti un Prezzo di importo errato (anche nel caso in cui tale importo fosse effettivamente indicato nei Listini) rispetto al Listino praticato da Arbo, come specificato al successivo punto 5.1.
- 3.2 I Contratti di Compravendita si intendono conclusi tra le Parti nel momento in cui i Clienti ricevono la Conferma d'Ordine. Qualora i Clienti non ricevano la Conferma d'Ordine entro il termine indicato all'art. 3.1, il relativo Ordine dovrà intendersi rifiutato da Arbo e, quindi, privo di effetti.
- 3.3 Con l'invio degli Ordini, i Clienti dichiarano di avere preso visione e di aver accettato integralmente le Condizioni Generali.
- 3.4 In caso di Clienti Consumatori, il Contratto di Compravendita si intende concluso a fronte della consegna del Prodotto al Cliente e del contestuale pagamento del relativo prezzo da parte di quest'ultimo presso il punto vendita al dettaglio.

#### **4. Disponibilità dei Prodotti**

- 4.1 Per ciascun Prodotto presente nel catalogo, Arbo si riserva la facoltà di comunicare al Cliente se lo stesso:
- (i) è disponibile presso i propri magazzini;
  - (ii) non è disponibile presso i propri magazzini;
  - (iii) è disponibile "su richiesta".
- 4.2 La tipologia di Prodotti presenti nel catalogo e la loro disponibilità potranno variare in qualsiasi momento senza che ciò comporti alcuna responsabilità per Arbo nei confronti dei Clienti. In caso di Clienti Consumatori, Arbo comunicherà tempestivamente le variazioni relative ai Prodotti ed alla disponibilità degli stessi al fine consentire ai Consumatori di recedere dal Contratto di Compravendita.
- 4.3 L'indicazione relativa alla disponibilità dei Prodotti non è vincolante, fermo restando che i Prodotti "non disponibili" ai sensi dell'art. 4.1 (ii) potranno essere ordinati dai Clienti e avranno tempi di consegna diversi rispetto ai prodotti di cui al punto 4.1 (i). In caso di indisponibilità sopravvenuta di un Prodotto indicato come disponibile al momento dell'invio dell'Ordine da parte di un Cliente, Arbo, fermo restando quanto previsto all'art. 3.2, si impegna a notificare tale sopravvenuta indisponibilità e a rimborsare il Prezzo nel minor tempo possibile, sulla stessa carta o conto di pagamento utilizzato dal Cliente (fermo restando che i Prodotti immediatamente disponibili saranno regolarmente spediti).
- 4.4 Qualora un Prodotto sia disponibile "su richiesta" significa che tale Prodotto sarà appositamente ordinato da Arbo per conto del Cliente.

#### **5. Prezzo e costi di spedizione; imposte e dazi**

- 5.1 Il Prezzo è espresso in € (Euro) fatto salvo il diritto di Arbo di applicare una valuta differente nelle giurisdizioni in cui è utilizzata una diversa valuta. Il Prezzo applicabile è quello pubblicato nei Listini in vigore al momento dell'invio degli Ordini da parte dei Clienti, che sono responsabili delle proprie decisioni d'acquisto in valute eventualmente diverse dalla propria e dell'eventuale differenziale di cambio. Fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo, nell'ipotesi di erronea indicazione del Prezzo di un Prodotto nei Listini, Arbo potrà, concordemente a quanto previsto all'art. 11.2, negare o revocare una Conferma d'Ordine qualora lo stesso riporti un Prezzo di importo errato rispetto al Listino effettivamente praticato da Arbo.
- 5.2 Il Prezzo si intende comprensivo di IVA (nell'aliquota applicabile ai sensi di legge) qualora i Prodotti siano spediti da Arbo e consegnati all'interno dell'Unione Europea. Qualora i Prodotti siano spediti da Arbo e consegnati fuori dall'Unione Europea, il Prezzo si intende IVA esclusa.
- 5.3 Il Prezzo non comprende i costi di spedizione. Arbo si riserva di richiedere ai Clienti un contributo per i costi di spedizione che potrà variare a seconda del tipo di consegna, della quantità di Prodotti da consegnare, del loro volume, del loro peso e della loro destinazione.
- 5.4 Il contributo richiesto da Arbo per i costi di spedizione è indicato, separatamente rispetto al Prezzo, prima dell'invio dell'Ordine da parte dei Clienti e sarà pagato dai Clienti unitamente e contestualmente al pagamento del Prezzo secondo le modalità di cui all'art. 6.
- 5.5 Eventuali tasse, imposte, dazi e altri oneri previsti dalle leggi dello Stato ove i Prodotti sono spediti e consegnati saranno interamente a carico dei Clienti e da questi pagati al momento della consegna dei Prodotti, direttamente alle autorità fiscali o doganali competenti ovvero al corriere incaricato della consegna.

#### **6. Modalità di pagamento**

- 6.1 I Clienti possono effettuare il pagamento del Prezzo e del contributo per i costi di spedizione di cui all'art. 5 mediante carta di credito o altri mezzi di pagamento preventivamente concordati tra le Parti. Arbo si riserva la facoltà di variare, in ogni momento, i mezzi di pagamento utilizzabili dai Clienti, fermo restando che si intenderanno utilizzabili quelli in vigore al momento dell'invio degli Ordini da parte dei Clienti ed indicati nello stesso.
- 6.2 In caso di mancato pagamento da parte del Cliente, alle relative scadenze, anche di una sola parte del corrispettivo delle forniture, quest'ultimo decadrà automaticamente dal beneficio del termine per le somme non ancora scadute e dovrà quindi provvedere all'immediato ed integrale pagamento del debito.

- 6.3 Arbo invierà ai Clienti DDT e, entro la fine del mese in cui è stato perfezionato l'acquisto, regolare fattura, tramite e-mail o posta ordinaria. Ai fini dell'emissione della fattura, fanno fede le informazioni fornite dai Clienti. Nessuna variazione della fattura sarà possibile dopo la sua emissione da parte di Arbo.
- 6.4 Le informazioni ricevute da Arbo ai sensi del presente articolo 6 saranno utilizzate esclusivamente per completare le procedure relative alla vendita dei Prodotti.

## **7. Spedizione e consegna dei Prodotti**

- 7.1 Per "spedizione" dei Prodotti da parte di Arbo si intende la consegna degli stessi ai corrieri di volta in volta selezionati ai sensi dell'art. 7.2, e/o alla consegna diretta al Cliente dei Prodotti presso le filiali Arbo. In caso di pagamento con carta di credito e bonifico anticipato, Arbo non è tenuta alla "spedizione" fino a quando non ha ricevuto il pagamento del Prezzo e si riserva la facoltà di non procedere con la "spedizione" ai sensi dell'art. 6.2. Arbo si impegna a spedire i Prodotti:
- (i) nel caso di Prodotti disponibili (come definiti all'art. 4.) entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento: i) della comunicazione di autorizzazione di addebito in caso di pagamento tramite carta di credito; dall'invio del codice identificativo del bonifico (PRN) in caso di bonifico anticipato; ii) entro 3 giorni lavorativi dalla Conferma d'Ordine in caso di pagamento dilazionato preventivamente concordato dalle Parti;
  - (ii) nel caso di Prodotti divenuti, dopo l'Ordine, indisponibili ai sensi dell'art. 4.3 Arbo si impegna a rimborsare il Prezzo eventualmente pagato in anticipo dal Cliente nel minor tempo possibile, sulla stessa carta di pagamento utilizzata dal Cliente e/o sullo stesso IBAN in caso di pagamento con bonifico anticipato;
  - (iii) nel caso di Prodotti "su richiesta" (come definiti all'art. 4.4.), entro 3 giorni lavorativi dal momento in cui gli stessi sono disponibili presso i magazzini di Arbo;
    - (iv) nel caso in cui i Prodotti non siano disponibili presso i magazzini di Arbo al momento dell'invio dell'Ordine da parte dei Clienti, entro 3 giorni lavorativi dal momento in cui i Prodotti sono disponibili presso i magazzini di Arbo.
- 7.2 Arbo effettua la spedizione dei Prodotti tramite i corrieri espressi di volta in volta selezionati a seconda del Prodotto oggetto dell'Ordine e del luogo di destinazione. I Prodotti sono spediti da Arbo, e consegnati dal corriere selezionato da Arbo, all'indirizzo indicato dai Clienti al momento della profilatura del Cliente o a diverso indirizzo indicato al momento dell'invio dell'Ordine.
- 7.3 Arbo si impegna a fare tutto quanto nelle sue possibilità affinché i Prodotti spediti ai sensi degli artt. 7.1 e 7.2 siano consegnati dai corrieri selezionati:
- in Italia entro 2-3 giorni lavorativi dalla data di spedizione;
  - fuori dall'Italia entro 10 giorni dalla data di spedizione.
- 7.4 I Termini di consegna di cui all'art. 7.3, non possono, in ogni caso, essere ritenuti vincolanti e Arbo, non potendo controllare direttamente le consegne dei Prodotti successivamente alla loro spedizione, non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per il loro mancato rispetto da parte dei corrieri incaricati.
- 7.5 I Clienti, o altri soggetti incaricati dai Clienti che si trovino all'indirizzo indicato per la consegna dei Prodotti nella Conferma d'Ordine, sono tenuti a verificare, al momento della consegna, che:
- (i) i Prodotti corrispondano a quanto indicato nel documento di trasporto del corriere (DDT) sia per numero che per tipologia;
  - (ii) l'imballaggio/ confezione dei Prodotti sia integra, non danneggiata, né bagnata o comunque alterata, anche nei materiali di chiusura.
- 7.6 Qualsiasi danno all'imballaggio/confezione dei Prodotti deve essere immediatamente contestato dai Clienti mediante l'apposizione di una riserva di controllo scritta sulla prova di avvenuta consegna del corriere. Resta inteso che, una volta firmato il documento del corriere senza alcuna contestazione, i Clienti non possono più sollevare alcuna contestazione a Arbo con riferimento alle caratteristiche esteriori di quanto consegnato.
- 7.7 I Prodotti possono essere consegnati dai corrieri solo ai Clienti o a persone da questi autorizzate; il soggetto a cui i Prodotti sono consegnati deve apporre una firma per certificare l'avvenuta consegna. I corrieri non effettuano consegne presso caselle postali o mediante inserimento dei Prodotti in buche delle lettere o altri luoghi simili.

## **8. Vizi / difformità dei Prodotti: disciplina generale**

- 8.1 Arbo garantisce l'idoneità dei Prodotti rispetto agli usi cui gli stessi sono preposti per un periodo di 12 mesi dalla consegna degli stessi ai Clienti.
- 8.2 In caso di vizi e/o difformità dei Prodotti, il Cliente dovrà denunciare gli stessi ad Arbo entro e non oltre 30 giorni dalla relativa scoperta, indicando il codice del Prodotto, il numero di ordine, il numero di conferma d'ordine ed il numero di fattura.
- 8.3 A fronte della ricezione di una regolare denuncia di vizi, Arbo potrà, a propria esclusiva discrezione, provvedere alla riparazione del Prodotto ovvero alla sostituzione dello stesso.
- 8.4 La garanzia non è operante nel caso in cui i vizi e/o le difformità dei Prodotti siano determinati dallo scorretto utilizzo e/o conservazioni degli stessi da parte dei Clienti ovvero da modifiche da questi ultimi effettuati senza l'autorizzazione di Arbo.

## **9. Vizi / difformità dei Prodotti disciplina per il Consumatore**

- 9.1 Ai Clienti sono riconosciuti i diritti del consumatore di cui all'art. 130 del D.lgs 206/05; tali diritti devono essere esercitati nei termini di cui dall'art. 132 del medesimo D.lgs 206/05 in conformità a quanto segue.
- 9.2 Ove riscontri vizi e difetti nei Prodotti ai sensi delle presenti Condizioni Generali, il Cliente potrà contattare, a pena di decadenza entro due mesi dalla scoperta, Arbo, secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali e richiedere la riparazione o la sostituzione del Prodotto. La scelta tra riparazione o sostituzione rimarrà nella disponibilità del Cliente, fatto salvo il caso in cui il rimedio prescelto risulti oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.
- 9.3 Arbo provvederà, a seconda dei casi, ad effettuare le riparazioni e sostituzioni richieste entro un termine congruo dal ricevimento della richiesta del Cliente. Arbo invita il Cliente a descrivere nel modo più dettagliato possibile la natura del difetto o vizio riscontrato ed eventualmente a trasmettere in copia i documenti dell'Ordine ovvero indicare il numero dell'Ordine, il numero del Cliente e ogni altro dato utile alla corretta identificazione del reclamo
- 9.4 Laddove (i) la riparazione o la sostituzione richieste risultino impossibili o eccessivamente onerose, o (ii) non siano avvenute entro un termine congruo; o (iii) abbiano arrecato notevoli inconvenienti al Cliente medesimo, quest'ultimo potrà richiedere a sua scelta una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del Contratto di Compravendita. Non sarà, in ogni caso, ammessa la risoluzione del Contratto di Compravendita per difetti di lieve entità, rispetto ai quali non sia stato possibile o risulti eccessivamente oneroso procedere alla riparazione o alla sostituzione dei relativi Prodotti.

## **10. Privacy**

Arbo dichiara e garantisce che i dati personali dei Clienti saranno trattati in conformità alle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/03, e successive modifiche, secondo quanto indicato nell'informativa privacy comunicata a ciascun Cliente.

## **11. Errori e/o inesattezze nel Catalogo e/o nei Listini**

- 11.1 Arbo si impegna a verificare costantemente il Catalogo e i Listini al fine di evitare errori o inesattezze. Tuttavia, è possibile che il Catalogo e i Listini possano contenere, errori, inesattezze o omissioni.
- 11.2 Arbo si riserva pertanto il diritto di correggere gli errori, le inesattezze o le omissioni contenute nel Catalogo e nei Listini anche dopo che sia stato inviato un Ordine e altresì si riserva di cambiare o aggiornare le informazioni in qualsiasi momento



## 12. Proprietà Intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale connessi al Catalogo e ai Listini (compresi i contenuti) sono di titolarità esclusiva di Arbo e i suoi contenuti non possono essere riprodotti né integralmente né parzialmente, trasferiti con mezzi elettronici o convenzionali, modificati, collegati e utilizzati per qualsivoglia fine senza il previo consenso scritto di Arbo.

## 13. Legge applicabile

- 13.1 Le Condizioni Generali e i Contratti di Compravendita sono disciplinati dal diritto italiano e alla luce di questo devono essere interpretate.
- 13.2 Per qualsiasi controversia che possa sorgere in connessione alle Condizioni Generali e/o ai Contratti di Compravendita i Clienti Consumatori potranno attivare una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui agli artt. 141 e ss. del Decreto Legislativo 206 del 06/09/2005. Nell'ipotesi in cui il Cliente Consumatore non attivi la suddetta procedura Arbo garantisce la propria partecipazione ad un tentativo di composizione amichevole che l'utente potrà promuovere davanti a RisolviOnline, un servizio indipendente e istituzionale fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano.
- 13.3 Il Cliente Consumatore ha altresì diritto di avvalersi della procedura di risoluzione delle controversie online disponibile su <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. Contatti

Per ulteriori informazioni e assistenza i Clienti possono contattare il Customer Care di Arbo al seguente indirizzo e-mail: [customercare@arbo.it](mailto:customercare@arbo.it), al seguente numero di fax 0721-845292 oppure a mezzo lettera all'indirizzo di seguito riportato:

Arbo S.p.A. Via Toniolo, 23 61023 Fano (PU)