

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (“Condizioni”) Versione “00” - ottobre 2020 **1. Oggetto del contratto, tipologia dei prodotti e destinatari del servizio.** Arrediorg S.r.l.s. (“Arrediorg”) opera dal 2014 nel mercato degli arredi e delle sedie per ufficio e per la casa (compresa la progettazione e la produzione di mobili artigianali su misura) nonché nel settore dell’illuminazione per interni. Mediante il sito web raggiungibile all’URL <https://www.arrediorg.it/> e la relativa piattaforma e-commerce (“**Negozi**o on line”), Arrediorg commercializza e vende, principalmente: scrivanie, poltrone, divani, librerie e armadi, tavoli, mobili di lusso, lampade, lampadari, plafoniere e, in generale, oggetti di grandi dimensioni che nella maggior parte dei casi devono essere montati e/o assemblati (“Prodotti”). **I Clienti del Negozi**o on line (“**Clienti**”) **possono essere soggetti muniti di Partita Iva (canale di vendita B2B), tra cui, a titolo esemplificativo, professionisti e studi professionali, imprese, ditte individuali, commercianti, oppure consumatori finali (canale di vendita B2C, “Consumatore/i”).** **2. Ambito di applicazione e documenti contrattuali.** Le Condizioni – pubblicate, rese consultabili e scaricabili dal Negozio on line – **si applicano a tutti i contratti di acquisto conclusi dai Clienti mediante il Negozi**o on line o mediante scambio di corrispondenza elettronica (“**Contratti/o**”), con prevalenza su qualsiasi altra pattuizione. Ogni Contratto si intende pertanto disciplinato (i) dalle Condizioni e (ii) dall’ordine effettuato mediante il Negozio on line, se e come confermato da Arrediorg. **3. Dati personali.** Per quanto riguarda la disciplina sul trattamento dei dati personali, si rinvia, rispettivamente, alla [Privacy Policy](#) e alla policy sui [Cookie](#) pubblicate sul Negozio on line. **4. Registrazione.** I Clienti **che intendono acquistare i Prodotti devono registrarsi sul Negozi**o on line per ottenere l’account di accesso all’area riservata (“Area riservata”), dalla quale possono gestire e verificare lo stato degli ordini e (eventualmente) modificare i dati inseriti (quali, nome, cognome, ragione o denominazione sociale, indirizzo di spedizione e di posta elettronica, sede, recapiti telefonici, dati di pagamento e di fatturazione). **5. Invio e conferma dell’ordine. Conclusione del Contratto.** Dopo essersi registrato, il Cliente accede all’Area riservata e effettua l’ordine: (i) scegliendo i Prodotti disponibili sul catalogo e aggiungendoli al carrello virtuale, (ii) selezionando la modalità di consegna preferita e, eventualmente, i servizi accessori offerti da Arrediorg (montaggio/assemblaggio dei Prodotti da parte di tecnici specializzati), (iii) effettuando il pagamento del prezzo (comprensivo di imposte, spese di consegna e servizi aggiuntivi, se previsti) secondo le modalità disponibili e (iii) inviando l’ordine seguendo le istruzioni sul Negozio on line. **Il Contratto si intende concluso nel momento in cui Arrediorg invia la conferma d’ordine al Cliente (“Conferma d’ordine”),** fermo restando che è sottoposto alla condizione sospensiva del ricevimento del pagamento dei Prodotti. **6. Disponibilità dei Prodotti.** In rari casi, a seguito della conferma d’ordine, **può accadere che alcuni o tutti i Prodotti ordinati dal Cliente non siano disponibili, in questo caso Arrediorg lo comunica tempestivamente al Cliente e rimborsa l’importo eventualmente già saldato.** I tempi di accredito del rimborso non dipendono da Arrediorg e possono variare in base al metodo di pagamento scelto dal cliente e a seconda delle tempistiche di gestione delle operazioni da parte degli istituti bancari/intermediari di pagamento coinvolti. **7. Spedizione e consegna.** **Il momento di spedizione dei Prodotti dipende dalla modalità di pagamento scelta dal Cliente. Pertanto, se (i) il pagamento del prezzo avviene contestualmente all’invio dell’ordine** (ad esempio, mediante carta di credito o di debito ovvero mediante intermediari di pagamento quali PayPal®, Nexi Pay®, Soisy e simili) o in contrassegno (esclusivamente mediante assegno circolare intestato ad Arrediorg S.r.l.s.) **la spedizione è affidata il prima possibile al corriere di fiducia e la consegna al Cliente avviene in conformità alla modalità di consegna scelta da quest’ultimo e ai tempi indicati alla sezione “Metodi di spedizione” del Negozi**o on line, come di seguito specificati; (ii) **il pagamento avviene mediante bonifico bancario anticipato alle coordinate comunicate sul Negozi**o on line, **la spedizione è effettuata una volta ricevuto l’accredito.** **8. Modalità di consegna e spese supplementari.** Arrediorg consente ai Clienti di scegliere, prima dell’invio dell’ordine, tra le seguenti modalità di consegna e di servizi accessori: **(a) spedizione standard** (gratuita), che prevede la consegna dei Prodotti indicativamente entro 4/7 giorni lavorativi “fronte strada” (ad esempio davanti

al cancello o alla porta di ingresso dell'indirizzo indicato dal Cliente); **(b) spedizione e consegna al piano su appuntamento**, che prevede la consegna dei Prodotti all'interno dell'immobile e nella camera/stanza indicata da quest'ultimo, il giorno scelto dal Cliente secondo le disponibilità previste dal Negozio on line (indicativamente entro 10/14 giorni lavorativi); **(c) spedizione e servizio di montaggio su appuntamento**, che prevede la consegna e il montaggio dei Prodotti da parte di tecnici specializzati e la garanzia convenzionale sui Prodotti di 10 (dieci) anni. I tempi di consegna e quelli specifici eventualmente comunicati dal corriere sono sempre indicativi, e comunque rispettano il limite di trenta giorni previsto a favore dei Consumatori, salvo il caso di forza maggiore. Nei casi sopra previsti ai punti **(b)** e **(c)**, **il Cliente sosterrà gli oneri per la nuova consegna qualora la prima non abbia avuto luogo per assenza del medesimo non previamente comunicata.**

9. Raccomandazioni alla consegna. Oltre all'osservanza del Codice di Condotta disponibile sul Negozio on line, indipendentemente dalla modalità di consegna, Arrediorg raccomanda ai Clienti, in particolare, di: a. effettuare le opportune verifiche al momento della consegna da parte del corriere, verificando in particolare che: **(i) il numero dei colli/pacchi ricevuti sia corretto in base all'ordine effettuato; (ii) lo stato della confezione esterna e/o dell'imballaggio e dei relativi strumenti/dispositivi di chiusura (quali nastro adesivo, reggette metalliche e sigilli) siano integri (non deteriorati/danneggiati, bagnati o aperti); b. accettare la consegna sempre "con riserva di verifica"** e, in forza dei controlli di cui sopra, formalizzare le eventuali **specifiche contestazioni sul numero dei colli e/o sullo stato dell'imballaggio; c. qualora il deterioramento/danneggiamento dell'imballaggio sia tale da fare presumere che i Prodotti possano essere danneggiati (ad esempio, rumore di vetri rotti, ammaccature, graffi), rifiutare la consegna, formalizzando i motivi; d. qualora sia possibile, in presenza di segni di deterioramento/danneggiamento dell'imballaggio o di rifiuto da parte del corriere di apporre la riserva scritta, aprire il pacco in presenza del corriere e verificare l'entità dei colli e l'integrità della confezione dei Prodotti, e, nel caso, insistere con il corriere per formulare la riserva specifica; e. informare Arrediorg delle suddette circostanze** inviando email con documentazione fotografica all'indirizzo "[Servizio Clienti](#)".

10. Diritto di recesso. Modalità e effetti. Il solo Consumatore può esercitare il diritto di recesso ("Recesso") sull'acquisto dei Prodotti entro **14 (quattordici) giorni dalla consegna, inviandone comunicazione a Arrediorg all'indirizzo info@arrediorg.it, eventualmente anche utilizzando l'apposito modulo di recesso scaricabile dal Negozio on line e seguendo le relative istruzioni.** Il Cliente consumatore che esercita il Recesso tempestivamente: **(i) restituisce i Prodotti a proprie spese a Arrediorg entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione del Recesso; (ii) sceglie a propria discrezione il corriere al quale affidare il trasporto, assumendone i relativi rischi; (iii) rispetta le istruzioni di restituzione comunicate da Arrediorg anche in relazione ai destinatari che – a seconda della tipologia dei Prodotti da restituire – possono essere soggetti delegati da Arrediorg (fornitori/produttori) con sede al di fuori del territorio italiano, comunque nell'Unione Europea; (vi) sopporta integralmente le spese di restituzione dei Prodotti oggetto di Recesso e (v) restituisce i Prodotti integri, se possibile nella confezione originale, completa dell'imballaggio e della documentazione.** Qualora il Consumatore abbia rispettato gli obblighi sopra previsti, nonché quelli connessi ai principi di correttezza e diligenza nella manipolazione e ispezione dei Prodotti, come di seguito specificato, **Arrediorg provvederà al rimborso di quanto pagato per l'acquisto dei prodotti oggetto di Recesso entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento, utilizzando la medesima modalità di pagamento scelta dal Consumatore per l'acquisto. Il rimborso non comprende le spese di consegna qualora il Cliente abbia scelto una modalità di consegna diversa da quella standard (gratuita) offerta da Arrediorg.**

11. Responsabilità del consumatore. Ferma restando l'osservanza del Codice di Condotta di Arrediorg, in conformità all'articolo 57 comma II del Codice del Consumo, **il Consumatore – durante il periodo per esercitare il Recesso – è responsabile della diminuzione del valore dei Prodotti ricevuti che derivi da una manipolazione o ispezione dei medesimi non conforme ai principi di diligenza e correttezza, tenuto conto della natura, delle**

caratteristiche e delle funzionalità dei Prodotti. In particolare, nel caso di Prodotti di arredo (mobili e simili) che devono essere montati o assemblati da parte del Consumatore, non rientrano nella nozione di manipolazione o ispezione diligente e corretta: la foratura, l'incastro irreversibile, l'applicazione di materiali o prodotti chimici (lacche, vernici o simili) e, in generale, tutte quelle operazioni che comportano un'ingiustificata riduzione del valore dei Prodotti e l'impossibilità o l'eccessiva onerosità per Arrediorg di una successiva commercializzazione dei medesimi. Pertanto, nel caso di Recesso, **Arrediorg – una volta ricevuto il reso e prima di effettuare il rimborso – ha diritto di verificare se la manipolazione o l'ispezione da parte del Consumatore abbia causato un'ingiustificata e irragionevole diminuzione del valore dei Prodotti e, se del caso, potrà addebitare a quest'ultimo il costo per i danni subiti, eventualmente, anche riducendo l'importo del rimborso.**

12. Esclusione del Recesso. Il Recesso non può essere esercitato dai Consumatori che hanno richiesto a Arrediorg la progettazione e la produzione di Prodotti su misura e personalizzati (ad esempio, colore, dimensioni e funzionalità basate su specifiche esigenze del Cliente), in conformità all'articolo 59, comma I, lettera c) del Codice del Consumo.

13. Garanzia. Arrediorg garantisce che i Prodotti sono conformi alle normative ed agli standard sanitari, tecnici e di sicurezza applicabili ai sensi del diritto italiano e del diritto dell'Unione europea. Arrediorg inoltre garantisce che i Prodotti sono esenti da vizi e/o difetti e/o non conformità: (i) **verso i Consumatori, per 24 (ventiquattro) mesi dalla consegna**, come previsto dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo; (ii) **verso i Clienti non consumatori per 12 (dodici) mesi dalla consegna**; (iii) **verso tutti i Clienti (Consumatori e no) che hanno scelto la modalità di consegna con montaggio dei Prodotti, per 10 (dieci) anni dal giorno di consegna e montaggio**, per maggiori dettagli sulla garanzia convenzionale di 10 (dieci) anni [cliccare qui](#).

14. Non conformità tollerabili. La natura artigianale di alcuni Prodotti di arredo (in particolare mobili, sedie e poltrone) nonché i materiali utilizzati per produrli (ad esempio, legno e vetro), possono comportare la presenza di lievi differenze cromatiche o di composizione rispetto alle immagini dei Prodotti esposte sul catalogo virtuale del Negozio on line. A titolo esemplificativo, i materiali in legno possono presentare nodi, venature o piccole imperfezioni rispetto alla foto del Prodotto esposta, così come nei componenti in vetro è possibile riscontrare la presenza di piccole bolle d'aria dovute alla lavorazione artigianale del materiale. **In nessun caso, le suddette differenze e imperfezioni possono essere considerate non conformità dei Prodotti coperte da garanzia o comunque motivi di contestazione da parte dei Clienti in merito alla corretta esecuzione del contratto da parte di Arrediorg.**

15. Termini di denuncia per i Consumatori. Rimedi. Il Consumatore deve denunciare vizi e/o difetti e/o non conformità dei Prodotti entro 2 (due) mesi dalla scoperta dei medesimi. Nella denuncia che invia ad Arrediorg il Consumatore deve almeno indicare la data e le circostanze della scoperta del vizio/difetto/non conformità, in modo tale da poter consentire ad Arrediorg di verificare il rispetto del suddetto termine. Per l'eventuale accertamento sulla sussistenza o meno di vizi/difetti/non conformità, si applicano gli articoli 130 e seguenti del Codice del Consumo. **Una volta esaminata la denuncia e eventuali ulteriori informazioni o documenti (quali, video o fotografie) fornite dal Consumatore, Arrediorg invia una comunicazione con l'autorizzazione al reso e le istruzioni per la restituzione a carico di Arrediorg.** Accertata l'esistenza dei vizi/difetti/non conformità denunciati, Arrediorg: (i) **effettua la riparazione o la sostituzione del Prodotto, a scelta del Consumatore – e senza spese per quest'ultimo – salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro** (ad esempio, la riparazione di una poltrona potrebbe risultare eccessivamente onerosa per il professionista, qualora sia possibile la sostituzione con un prodotto identico); (ii) **qualora la riparazione o la sostituzione non sia possibile, rimborsa il prezzo totale o parziale dei Prodotti al Consumatore.** L'importo da rimborsare è determinato in base alla natura e alle funzionalità del Prodotto con riferimento al vizio/difetto/non conformità accertati.

16. Termini di denuncia per i Clienti non Consumatori. Rimedi. Il Cliente non Consumatore deve denunciare vizi e/o difetti e/o non conformità dei Prodotti: (i) **entro 3 (tre)**

giorni dalla consegna, gli eventuali vizi/difetti/non conformità immediatamente riscontrabili (ad esempio, mancanza di un componente, componenti deteriorati o rotti); **entro 7 (sette) giorni dalla scoperta vizi/difetti/non conformità cosiddetti “occulti”, intendendosi per tali quelli non riconoscibili da un esame immediato del Prodotto o che possono manifestarsi solo dopo che ne sia iniziata l'utilizzazione.** La denuncia, entro i suddetti termini, deve essere fatta con comunicazione scritta a Arrediorg (raccomandata A/R inviata ai recapiti pubblicati sul Negozio on line o email inviata al Servizio Clienti), recante descrizione delle circostanze in cui il Cliente non consumatore ha scoperto i vizi/difetti/non conformità e allegazione di documentazione fotografica e video che attestino la data della scoperta. **Una volta esaminata la denuncia, accertata la correttezza delle relative formalità, nonché l'esistenza di vizi/difetti/non conformità, Arrediorg autorizza il reso e invia le istruzioni di restituzione al Cliente non consumatore, proponendo, a propria discrezione, i seguenti rimedi: rimborso parziale, emissione di voucher spendibile sul Negozio on line, sostituzione o riparazione del Prodotto.**

17. Esclusione della garanzia per tutti i Clienti. È espressamente esclusa qualsivoglia garanzia in relazione a vizi e/o difetti e/o non conformità che possano manifestarsi in relazione e a causa di un uso improprio, non conforme alle indicazioni o istruzioni/manuale d'uso del Prodotto, di una conservazione inadeguata o comunque negligente, imprudente e imperita o al degrado derivante dall'uso, tenuto conto della natura e delle caratteristiche dei Prodotti.

18. Esclusioni e limitazioni della garanzia per i Clienti non Consumatori. La garanzia per il Cliente non Consumatore non è applicabile o comunque può non operare in tutto o in parte nel caso in cui quest'ultimo: (i) non abbia rispettato, per fatto e colpa propri le raccomandazioni alla consegna e/o le disposizioni del Codice di Condotta di Arrediorg di cui all'articolo 9; (ii) abbia provveduto autonomamente a montare/assemblare i Prodotti fatta salva in questo caso la prova che il vizio /difetto non dipende da fatto proprio.

19. Piattaforma di ODR. Presentazione reclamo. *Eventuali controversie sorte tra il Consumatore e Arrediorg possono essere risolte in via extragiudiziale avvalendosi del servizio accessibile dalla nuova piattaforma ODR, istituita dal Regolamento (UE) n. 524/2013. Il Consumatore che ha acquistato sul Negozio on line può presentare un reclamo mediante la compilazione di un modello elettronico disponibile nelle lingue ufficiali dell'Unione europea, tramite la piattaforma ODR disponibile sul Negozio on line <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>. In ogni caso, per qualsiasi controversia tra il Consumatore e Arrediorg è competente il foro di residenza o di domicilio del Consumatore.*

20. Foro del Cliente non Consumatore. Per le tutte le controversie derivanti dai Contratti tra il Cliente non Consumatore e Arrediorg è competente il Foro di Tivoli.

21. Invito. I Clienti sono invitati a comunicare a Arrediorg qualsiasi disservizio che ritengano aver subito o comunque eventuali insoddisfazioni inviando una email all'indirizzo info@arrediorg.it. Arrediorg si impegna a cercare una soluzione amichevole.

Condizioni di utilizzo create da [Digitaldefend.it](https://www.digitaldefend.it)

[Scarica queste condizioni di utilizzo in formato pdf](#)

[Leggi qui la Privacy Policy](#)

[Leggi qui la Cookie Policy](#)

