



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI LIBRERIA PALAZZO ROBERTI

Le presenti condizioni generali di vendita si applicano esclusivamente ai prodotti e servizi commercializzati direttamente da LIBRERIA PALAZZO ROBERTI – MANCOR SPA tramite il sito shop.palazzoroberti.it.

SEZIONE A. – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA APPLICABILI AL SITO: SHOP.PALAZZOROBERTI.IT

I. Disposizioni Generali

1.1 Denominazione del Sito e titolarità del nome a dominio

1.1.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita (“Condizioni Generali di Vendita” o “CGV”) disciplinano l’offerta e la vendita di Prodotti, come in seguito definiti, tramite il sito shop.palazzoroberti.it (“Sito”) da parte di Libreria Palazzo Roberti – Mancor spa, via Jacopo da Ponte, 34 – 36061 Bassano del Grappa VI – C.F./P.I. 01640430243 – Registro Imprese: 01640430243 Camera di Commercio di Vicenza – Capitale Sociale: € 5.000.000 i.v.

1.1.2 Il Sito è di proprietà di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, che è titolare esclusiva dei diritti di sfruttamento dei relativi nomi a dominio, marchi e segni distintivi.

1.2 Prodotti distribuiti tramite il Sito

1.2.1 I prodotti distribuiti da LIBRERIA PALAZZO ROBERTI tramite il Sito sono costituiti, in particolare, da libri, opere audiovisive quali, a titoli esemplificativo CD, DVD, Blu Ray Disk, giochi e prodotti educativi, gadget e accessori (“Prodotti”). Tutti i Prodotti offerti agli utenti sono illustrati nella homepage del Sito e/o all’interno delle diverse pagine web dello stesso.

1.3 Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di Vendita

1.3.1 L’offerta e la vendita dei Prodotti tramite il Sito costituiscono un contratto a distanza disciplinato dagli artt. 45 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (“Codice del Consumo”) e dal d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

1.3.2 Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutti i contratti a distanza conclusi con LIBRERIA PALAZZO ROBERTI tramite il Sito e non disciplinano la vendita di prodotti da parte di soggetti diversi da LIBRERIA PALAZZO ROBERTI che (i) siano presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali, né (ii) i venditori terzi che aderiscono alla piattaforma. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non è



responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Per i soggetti di cui al punto (i) che precede, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non effettua alcun controllo e/o monitoraggio sui siti web consultabili tramite tali collegamenti, pertanto, non è responsabile per i contenuti di tali siti, né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

1.3.3 Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito nella sezione “Condizioni Generali di Vendita” con indicazione della versione e della data di aggiornamento. Gli utenti sono, pertanto, invitati ad accedere con regolarità al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita. È consentita agli utenti la memorizzazione e la riproduzione, nonché tutte le altre informazioni che LIBRERIA PALAZZO ROBERTI fornisce sul Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto.

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

1.4 Acquisti sul Sito

1.4.1 L’acquisto dei Prodotti tramite il Sito è consentito sia a utenti che rivestano la qualità di consumatori, sia a utenti che non rivestano tale qualità, previa creazione di un account personale.

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

1.4.3 LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano da (i) un utente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale; (ii) un utente che abbia in precedenza violato le presenti CGV e/o le condizioni e/o i termini del contratto di acquisto con LIBRERIA PALAZZO ROBERTI; (iii) un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo e, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI i documenti dalla stessa richiesti nell’ambito della procedura di cui all’art. 2.6.2 che segue o che le abbiano inviato documenti non validi.

1.5 Creazione di un Account tramite la registrazione al Sito e l’accettazione delle Condizioni Generali d’Uso del Sito.

1.5.1 La creazione di un Account è gratuita. Essa può avvenire tramite registrazione al Sito e l’accettazione delle Condizioni d’Uso del Sito specificate in questo documento. Per creare



un Account 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.

1.5.2 La creazione di un Account consente all'utente che abbia intenzione di procedere all'acquisto di Prodotti tramite il Sito, di svolgere direttamente attraverso il Sito, tra l'altro, le seguenti attività, di:

- a. salvataggio e modifica dei propri dati personali;
- b. accesso a tutte le informazioni relative agli ordini;
- 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 LIBRERIA PALAZZO ROBERTI di newsletter tematiche, marketing e profilazione.

1.5.3 Termini e modalità per la registrazione al Sito e la richiesta di specifici servizi è indicata nelle Condizioni d'uso del Sito.

1.5.4 L'utente registrato garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere LIBRERIA PALAZZO ROBERTI indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

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

2.1 Informazioni dirette alla conclusione del contratto di acquisto di Prodotti tramite il Sito

2.1.1 In conformità al d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 in materia di commercio elettronico, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI informa l'utente che:

- a) per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti tramite il Sito, l'utente dovrà completare un ordine in formato elettronico e trasmetterlo a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
- b) il contratto è concluso quando l'ordine perviene al server di cui LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si serve;
- c) prima di procedere alla trasmissione dell'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito o modificare l'ordine;
- d) dopo la trasmissione dell'ordine, l'utente potrà modificarlo o annullarlo inviando una e-mail a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI all'indirizzo ordini@palazzoroberti.it. LIBRERIA



PALAZZO ROBERTI modificherà l'ordine, salvo il caso in cui il Prodotto risulti già in spedizione;

- e) una volta registrato l'ordine, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI invierà all'utente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, la conferma dell'ordine contenente: un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del Prodotto acquistato, l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi. Le informazioni sul diritto di recesso e, in particolare, le istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso sono riportate nelle presenti condizioni all'art. 2.8 che segue;
- f) l'ordine sarà archiviato nella banca dati di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge; gli elementi essenziali dell'ordine saranno riportati nella conferma dell'ordine; l'utente, inoltre, potrà accedere al proprio ordine, consultando la sezione "I vostri ordini" del Sito.

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

2.2 Disponibilità dei Prodotti

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

2.2.2 All'interno della Scheda Prodotto come di seguito definita al punto 2.3.1. saranno presenti le informazioni relative alla disponibilità di ciascun Prodotto. La disponibilità dei Prodotti viene continuamente monitorata e aggiornata. Tuttavia, poiché il Sito può essere visitato da più utenti contemporaneamente, potrebbe accadere che più utenti acquistino, nel medesimo istante, lo stesso Prodotto. Inoltre, essendo le disponibilità quelle della Libreria Palazzo Roberti, libreria fisica aperta al pubblico, potrebbe accadere che un prodotto scelto nel sito sia nello stesso momento, o comunque prima che le giacenze vengano telematicamente aggiornate dal sistema, venduto in libreria. In tali casi, pertanto, il Prodotto potrebbe risultare, per un breve lasso di tempo, disponibile, essendo invece esaurito o di non immediata disponibilità, essendo per lo stesso necessario attendere il riassortimento.

2.2.3 Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI avviserà tempestivamente l'utente tramite e-mail. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere il contratto.



2.2.4 Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, e il pagamento dell'importo totale dovuto, costituito dal prezzo del Prodotto, dalle spese di consegna, se applicate, e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come risultante dall'ordine ("Importo Totale Dovuto") sia già avvenuto, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente via e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito o PayPal, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata.

2.2.5 Nel caso di ordini aventi a oggetto una pluralità di Prodotti ("**Ordine Multiplo**"), qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI avviserà tempestivamente l'utente tramite e-mail. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al Prodotto e/o ai Prodotti divenuti non disponibili o dell'intero ordine. In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI:

- (a) qualora sia possibile un riassortimento dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, una dilazione dei termini di consegna unica relativamente a tali Prodotti insieme ai prodotti disponibili, con indicazione del nuovo termine di consegna degli stessi;
- (b) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto e/o dei Prodotti divenuti indisponibili, la fornitura dei soli prodotti disponibili, con solo addebito degli stessi e delle relative spese di spedizione.

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

2.3 Informazioni sui Prodotti

2.3.1 Ciascun Prodotto è accompagnato da una scheda informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("**Scheda Prodotto**"). Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. I colori dei Prodotti, tuttavia, potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli utenti per la loro visualizzazione. 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 nel modulo d'ordine trasmesso dall'utente.

2.4 Prezzi



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

2.4.2 LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato all'utente sarà quello indicato sul Sito al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso, fatti salvi i casi in cui i prezzi indicati sul Sito con riferimento ad un determinato Prodotto siano sproporzionatamente incompatibili con i normali prezzi di mercato di tale Prodotto a causa di evidenti errori materiali.

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

2.4.4 Con riferimento ai libri offerti in vendita sul Sito, il prezzo pieno di riferimento si riferisce al prezzo di copertina fissato dall'editore o dall'importatore comprensivo di imposta sul valore aggiunto e dei costi di importazione sostenuti dall'importatore.

2.5 Ordini di acquisto

2.5.1 Per poter inviare un ordine relativo a un Prodotto tramite il Sito è necessario leggere, esaminare attentamente e comprendere le presenti CGV. Con l'invio dell'ordine le CGV si considerano accettate.

2.5.2 Nel caso di pagamento mediante carta di credito, PayPal o bonifico bancario LIBRERIA PALAZZO ROBERTI effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Dovuto, come previsto negli artt. 2.6.2 e 2.6.3 che seguono.

2.5.3 La proprietà dei Prodotti sarà trasferita all'utente al momento della spedizione, da intendersi come il momento di consegna del Prodotto al vettore, nel caso di pagamento mediante carta di credito, PayPal o bonifico bancario e, al momento della consegna e pagamento in cassa, nel caso di ritiro presso la libreria. Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, invece, sarà trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti.



2.6 Modalità di pagamento

2.6.1 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito, soluzione di pagamento PayPal, bonifico bancario, o altri sistemi di pagamento – anche temporaneamente – resi disponibili sul Sito, e tramite un buono d’acquisto prepagato.

2.6.2 Pagamento mediante carta di credito

Il pagamento dei Prodotti acquistati tramite il Sito può essere effettuato mediante carta di credito direttamente tramite il Sito attraverso il servizio PayPal. Nel caso di pagamento mediante carta di credito, l’Importo Totale Dovuto sarà addebitato al momento di spedizione dei Prodotti o il giorno lavorativo precedente la spedizione stessa. Nel caso in cui l’addebito non vada a buon fine, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non effettuerà la spedizione e invierà una *e-mail* all’utente, invitandolo a pagare l’Importo Totale Dovuto entro 10 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.. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva la facoltà, in ogni momento, di bloccare le funzioni di acquisto dal Sito da parte degli utenti inadempienti, dandone preventiva comunicazione all’utente tramite *e-mail*. Nel caso in cui, invece, l’utente, nel termine dei 10 giorni, effettui il pagamento, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI procederà alla spedizione dei Prodotti. Il termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto decorrerà dal giorno del pagamento.

Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva il diritto di chiedere all’utente, tramite *e-mail*, di inviare, tramite lo stesso mezzo, una copia fronte/retro della propria carta d’identità e, nel caso in cui l’intestatario dell’ordine sia diverso dall’intestatario della carta, della carta d’identità di quest’ultimo. Il documento dovrà essere in corso di validità. Nella *e-mail* di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte dell’utente. In attesa del documento richiesto, l’ordine sarà sospeso. L’utente è tenuto all’invio dei documenti richiesti nel termine indicato.

Nel caso in cui LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non riceva tali documenti nel termine specificato nella *e-mail* di richiesta ovvero riceva documenti scaduti o non validi, il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1456 c.c. e l’ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa incorrere a causa del comportamento non conforme dell’utente. La risoluzione del contratto, di cui l’utente sarà avvisato tramite *e-mail*, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l’invio dei documenti richiesti da LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, comporterà la cancellazione dell’ordine.

Nel caso di ricevimento da parte di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI di documentazione valida nel



termine indicato nella *e-mail* di cui al paragrafo che precede, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data del ricevimento della stessa.

LIBRERIA PALAZZO ROBERTI utilizza il servizio di pagamento PayPal. I dati riservati della carta di credito (numero della carta, intestatario, data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e trasmessi direttamente al gestore dei pagamenti. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI quindi non memorizza i dati della carta di credito utilizzata dall'utente per il pagamento dei Prodotti.

2.6.3 Pagamento mediante soluzione di pagamento PayPal

Il pagamento dei Prodotti acquistati tramite il Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento PayPal. Qualora l'utente scelga come mezzo di pagamento PayPal, egli sarà reindirizzato sul sito [paypal.it](https://www.paypal.it) dove autorizzerà Paypal a procedere al pagamento su richiesta di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI 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 LIBRERIA PALAZZO ROBERTI. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal dell'utente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato al momento di spedizione dei Prodotti o il giorno lavorativo precedente la spedizione stessa. Nel caso in cui l'addebito non vada a buon fine, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non effettuerà la spedizione e invierà una e-mail all'utente, invitandolo a pagare l'Importo Totale Dovuto entro 10 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.. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva la facoltà di bloccare le funzioni di acquisto dal Sito da parte degli utenti inadempienti, dandone comunicazione all'utente tramite e-mail. Nel caso in cui, invece, l'utente, nel termine dei 10 giorni, effettui il pagamento, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI procederà alla spedizione dei Prodotti. Il termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto decorrerà dal giorno del pagamento.

In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso dovuto all'utente sarà accreditato sul conto PayPal dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito all'utente dell'importo di rimborso, per contestare i quali l'utente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal.

2.6.4 Pagamento mediante Buono Regalo Palazzo Roberti

Il Buono Regalo Palazzo Roberti ("**Buono**") è un buono d'acquisto prepagato (per un valore minimo



di 20 euro e massimo di 100 euro) utilizzabile per effettuare acquisti in Libreria o tramite il Sito.

Il Buono può essere acquistato tramite il sito, scegliendo l'articolo corrispondente all'importo relativo, e sarà inviato fisicamente a un indirizzo postale indicato dall'utente, nella modalità concordata con l'utente al momento dell'acquisto.

Il Buono, riportante un codice identificativo, ha validità di tre anni dalla data di invio dello stesso. Gli acquisti pagati tramite il Buono sono detratti dal saldo del Buono. In caso di possesso di Buono, per usufruirne negli acquisti, l'utente in fase di ordine dovrà indicare nelle note il numero di Buono e scegliere la modalità "Pagamento tramite Buono Palazzo Roberti". La libreria contatterà successivamente l'utente per aggiornarlo sul credito residuo e sull'eventuale differenza da pagare.

Il Buono non può essere utilizzato per acquistare altri Buoni. I Buoni non possono essere restituiti, rivenduti, trasferiti per il loro valore o riscattati contro contante. (L'acquisto di un Buono tramite il Sito è disciplinato dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e, in particolare, da quelle relative all'acquisto di Prodotti, in quanto applicabili, incluso l'art. 2.8 in materia di diritto di recesso. Il diritto di recesso dall'acquisto di un Buono è applicabile entro il termine di 14 giorni decorrente dal giorno di invio del buono o della e-mail contenente il Buono e il suo codice identificativo.)

Il diritto di recesso dall'acquisto di un Buono è escluso nel caso in cui il Buono venga utilizzato in tutto o in parte. Nel caso di recesso da un acquisto pagato con Buono, l'importo dovuto a titolo di rimborso sarà accreditato sullo stesso Buono.

Il rischio di perdita e il diritto di proprietà del Buono passano all'acquirente al momento della ricezione da parte del destinatario che riceve il Buono e il suo codice di attivazione. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non è in alcun modo responsabile per l'eventuale furto di un Buono o per l'utilizzo fraudolento dello stesso. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI non è in alcun modo responsabile per l'eventuale smarrimento o cattivo utilizzo del codice relativo a un Buono. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si riserva il diritto di chiudere l'account dell'utente e di richiedere il pagamento degli ordini tramite altre modalità di pagamento a utenti che abbiano utilizzato un Buono ottenuto fraudolentemente.

2.6.5 Utilizzo tessera fedeltà

La Tessera Fedeltà Palazzo Roberti (Tessera) è una tessera ad accumulo. Raggiunti i 105€ di spesa entro un anno dalla data del primo acquisto, all'utente verrà scalato un importo di 5€.

Nel momento in cui si scala il buono di 5€ maturato, la Tessera automaticamente si rinnova, registrando l'importo in eccesso e considerando come nuova data di scadenza un anno da quel momento.

La tessera può essere richiesta tramite il sito della Libreria Palazzo Roberti al link specificato.



Per poter inserire in Tessera gli acquisti fatti tramite il Sito bisogna, in fase di ordine, inserire il numero della propria tessera nello spazio delle note, prima della conclusione dell'ordine.

Qualora l'utente avesse maturato il buono di 5€, questo si potrà vedere solo dopo che l'utente avrà inviato l'ordine e che lo stesso sia stato preso in carico dal gestionale della Libreria. In caso di raggiungimento del Buono, questo verrà comunicato all'utente dalla libreria tramite e-mail successivamente alla ricezione dell'ordine e comunque prima dell'invio dell'ordine stesso.

Per coloro che pagano con Carta di credito o Pay Pal, l'importo che l'utente andrà a pagare per l'ordine sarà inferiore di 5€ rispetto a quello per il quale era stata richiesta l'autorizzazione. A coloro che pagano con bonifico bancario, verrà mandata comunicazione del raggiungimento del buono e verrà inviato un codice corrispondente a un voucher di 5€ che l'utente potrà usare nel successivo acquisto inserendo il numero di voucher nell'apposito spazio.

La tessera ha validità di un anno dal primo acquisto e dopo tale data, se non si raggiungono i 100€, l'importo maturato verrà azzerato.

2.6.6 Fatturazione

La fattura, se richiesta dall'utente - previa selezione della spunta "SI" nella sezione "Fatturazione/Ti serve la fattura?" - durante il procedimento d'acquisto, sarà

- 2.6.6.1 trasmessa all'utente in formato XML tramite il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, nel caso in cui l'utente selezioni il profilo "Aziende e professionisti titolari di partita IVA" e compili i dati ivi presenti, ovvero,
- 2.6.6.2 recapitata all'utente attraverso E-mail, all'indirizzo indicato dall'utente, in formato pdf nel caso in cui l'utente selezioni il profilo "Privati e soggetti non titolari di partita IVA" e compili i dati ivi presenti.

Qualora la trasmissione non andasse a buon fine, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI invierà all'utente una comunicazione, segnalando il difetto ed informandolo che il documento è presente sul sito dell'Agenzia delle Entrate. In ogni caso, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI è sempre disponibile a trasmettere all'utente all'indirizzo e-mail fornito in fase di acquisto, la copia di cortesia in formato pdf su richiesta. Durante il procedimento di acquisto sarà, pertanto, richiesto all'utente che desideri ricevere la fattura di fornire i dati per la fatturazione. Per l'emissione della fattura faranno fede le informazioni all'uopo fornite dall'utente, che egli dichiara e garantisce essere rispondenti al vero, rilasciando a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI ogni più ampia manleva al riguardo.

2.7 Consegna dei Prodotti



2.7.1 La consegna dei Prodotti acquistati sul Sito è effettuata all'indirizzo di spedizione indicato dall'utente nel modulo d'ordine (c.t.c. consegna tramite corriere) tramite corriere. Le spedizioni vengono effettuate da martedì a venerdì.

Solamente per gli indirizzi ubicati nei comuni di Bassano del Grappa, Rosà, Romano d'Ezzelino e Pove del Grappa, si può scegliere la consegna a domicilio che viene effettuata direttamente dal personale della libreria sempre dal martedì al venerdì.

In alternativa alla consegna a domicilio, l'utente può scegliere di ritirare, gratuitamente, i libri in Libreria.

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

2.7.3 Sono messe a disposizione dell'utente diverse modalità di consegna e per ciascuna di esse sono indicati nella Scheda Prodotto i termini di consegna e i relativi costi o metodi di calcolo. Per la consegna in alcune zone potrebbe essere richiesto un costo supplementare. Anche tale costo sarà specificamente indicato nel riepilogo dell'ordine prima che l'utente trasmetta l'ordine.

2.7.4 Le spese di consegna a domicilio sono a carico dell'utente, ferma la facoltà di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI di prevedere specifici casi di consegna a domicilio gratuita, di cui sarà data comunicazione all'utente tramite il Sito. Il ritiro presso LIBRERIA PALAZZO ROBERTI è gratuito. L'importo delle spese di consegna dovute in relazione a uno specifico ordine e che può variare in funzione del luogo di consegna, dei termini e delle modalità di consegna ("standard" o "express") è espressamente e separatamente indicato (in Euro e comprensivo di IVA), durante il procedimento di acquisto, nel riepilogo dell'ordine e, in ogni caso, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso, nonché nella e-mail di conferma dell'ordine.

2.7.5 Qualora sia necessario procedere al rimborso delle spese di consegna con riferimento a Ordini Multipli, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI procederà al rimborso dell'intero costo delle spese di consegna solo nel caso in cui il recesso o risoluzione riguardi tutti i Prodotti di cui all'Ordine Multiplo. Nel caso in cui in cui il recesso o risoluzione riguardi solo alcuni Prodotti di cui all'Ordine Multiplo, il rimborso avverrà in misura proporzionale in relazione 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.

2.7.6 L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei Prodotti all'utente. La consegna si intende al piano strada e sarà effettuata, salvo diversa indicazione, dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle ore 8:30 alle ore 18:30), escluse le festività nazionali.

2.7.7 L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal



contratto di acquisto.

Qualora l'utente abbia scelto la modalità di spedizione "Crono Standard", la consegna è effettuata da Poste Italiane. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nell'ordine, il postino lascerà nella cassetta delle lettere una cartolina per il ritiro del pacco presso l'ufficio postale di zona. 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 consegna ("Avviso di Consegna").

Nel caso in cui l'utente abbia scelto la modalità di spedizione "Crono Express" oppure in caso di consegna fuori dal territorio italiano, la consegna è effettuata da un corriere espresso nazionale o internazionale incaricato da LIBRERIA PALAZZO ROBERTI. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nell'ordine, il corriere lascerà nella cassetta delle lettere un Avviso di Consegna 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 Consegna.

In entrambi i casi, trascorsi i giorni di giacenza, il Prodotto sarà restituito al magazzino di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI. In tal caso, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., con rimborso da parte di LIBRERIA PALAZZO ROBERTI dell'Importo Totale Dovuto con le modalità sopra indicate.

2.7.8 Durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente trasmetta l'ordine, saranno indicati gli specifici termini entro cui LIBRERIA PALAZZO ROBERTI si impegna a consegnare i Prodotti oggetto dello specifico ordine dell'utente e che tengono conto, oltre che della zona di consegna, anche della possibilità che l'utente acquisti più Prodotti con il medesimo ordine. I termini di consegna decorrono dall'invio dell'ordine, salvo che non sia diversamente indicato. Nel caso di omessa indicazione del termine di consegna, essa avverrà, in ogni caso, entro trenta giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

2.7.9 Non possono effettuare acquisti sul Sito coloro che non hanno ritirato il pacco per più di due volte per ordini differenti. Nel caso in cui tali soggetti effettuino ordini in violazione di tale disposizione, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.. La risoluzione del contratto sarà comunicata all'utente via e-mail e all'utente sarà restituito l'Importo Totale Dovuto con le modalità e nei termini di cui alla clausola 2.2.4 che precede.

2.7.10 Spetta all'utente verificare le condizioni del Prodotto che gli è stato consegnato. Fermo restando che il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI è trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti, si



raccomanda all'utente di verificare il numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche) e lo si invita, nel suo interesse, a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Il ricevimento senza riserve dei Prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del corriere, nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione al Servizio Clienti. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso, e di garanzia legale di conformità.

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

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

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

La indicazione del Termine Supplementare ex art. 61, III, Codice del Consumo e la comunicazione di risoluzione del contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di risoluzione del contratto nei Casi Esclusi dovrà essere comunicata dall'utente a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI agli indirizzi di cui all'art. 3.1 che segue.

Nel caso di risoluzione del contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di risoluzione del contratto nei Casi Esclusi, LIBRERIA PALAZZO ROBERTI rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui all'art. 2.7.12 che segue.



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

2.8 Diritto di recesso

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

Il Periodo di Recesso scade 14 giorni dopo il giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico del Prodotto/Prodotti.

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

2.8.3 A tal fine l'utente può:

- a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a sua disposizione e scaricabile dal footer del Sito ("**Informativa diritto di recesso**"); oppure
- b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto ("**Dichiarazione di Recesso**"), seguendo le Istruzioni tipo sul Recesso, disponibili nel *footer* del sito.

L'utente può, altresì, informare LIBRERIA PALAZZO ROBERTI della sua decisione di recedere utilizzando la funzione "*Restituisci prodotti*" nella pagina "*I tuoi ordini*", del proprio profilo.

2.8.4 L'utente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso, se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del Periodo di Recesso. Nel caso in cui l'utente si avvalga della Dichiarazione di Recesso, si invita il consumatore a indicare nella Dichiarazione di Recesso il numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il suo indirizzo. Poiché l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe sull'utente, è nell'interesse dell'utente avvalersi di un supporto durevole quando comunica a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI il proprio recesso. Il Modulo Tipo di Recesso o la Dichiarazione di Recesso devono essere inviati al seguente indirizzo ordini@palazzoroberti.it.

2.8.5 L'utente deve provvedere a restituire i Prodotti a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, unitamente



allo scontrino di vendita ricevuto con i prodotti stessi, utilizzando un vettore a propria scelta e a proprie spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI la sua decisione di recedere. Il termine è rispettato, se l'utente rispedisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il Prodotto, opportunamente prodotto e imballato, deve essere spedito al seguente indirizzo: **Servizio Resi – LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, via Jacopo da Ponte, 34, 36061 Bassano del Grappa VI.** I costi diretti della restituzione dei Prodotti a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI sono a carico dell'utente. Nel caso di beni che per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle Istruzioni Tipo sul Recesso sarà indicato il costo della restituzione di tali Prodotti tramite un vettore specifico, unitamente alla indicazione di tale vettore. Le Istruzioni Tipo sul Recesso, contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione dell'utente tramite il Sito prima della conclusione del contratto e riportate nella conferma d'ordine. La restituzione del Prodotto a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI avviene sotto la responsabilità e a spese dell'utente.

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

2.8.7 L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con le etichette ove presenti, ancora attaccate al Prodotto, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può pertanto essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto.

2.8.8 Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. LIBRERIA PALAZZO ROBERTI ne darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo



la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso LIBRERIA PALAZZO ROBERTI a disposizione dell'utente per il ritiro che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell'utente medesimo.

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

2.8.10 Il Diritto di Recesso è escluso nel caso di fornitura di 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. Il diritto di recesso è, inoltre, escluso nelle ulteriori ipotesi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo.

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

3. Servizio clienti e reclami

3.1 È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando LIBRERIA PALAZZO ROBERTI con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo ordini@palazzoroberti.it, ovvero per telefono, al numero +39 0424.522537, dal martedì al sabato dalle ore 9 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 19;
- per posta, scrivendo a LIBRERIA PALAZZO ROBERTI, via Jacopo da Ponte, 34 - 36061 Bassano del Grappa (VI).

3.2 LIBRERIA PALAZZO ROBERTI risponderà ai reclami presentati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.