



[www.exportplanning.com](http://www.exportplanning.com)

# Guida E-Commerce per il settore Vini: Una introduzione ai requisiti amministrativi

Ottobre 2020

## Guida E-Commerce per il settore Vini - Una introduzione ai requisiti amministrativi

Copyright © 2020 ExportPlanning.com

Ottobre 2020

IL PRESENTE DOCUMENTO E' STATO REDATTO DA: Valeria Minasi, Stefano Nanni, Matteo Olivieri.

Quest'opera è soggetta alla Creative Commons Public License Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 2.5 Generico (CC BY-NC-ND 2.5) o posteriore.

- Si è liberi di riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre, in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare quest'opera alle seguenti condizioni:

**Attribuzione** Bisogna attribuire la paternità dell'opera nei modi indicati dall'autore o da colui al quale è stata data quest'opera in licenza; in questo caso si tratta di ExportPlanning.com.

**Non commerciale** Non si può usare quest'opera per fini commerciali.

**Non opere derivate** Non si può alterare o trasformare quest'opera, né usarla per crearne un'altra.

- Ogni volta che si usa o si distribuisce quest'opera, lo si deve fare secondo i termini di questa licenza, che va comunicata con chiarezza.
- In ogni caso si possono concordare con il titolare dei diritti d'autore (ExportPlanning.com) usi di quest'opera in deroga da questa licenza.

I nomi commerciali, i loghi, i trademark appartengono ai rispettivi proprietari.

## Indice

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
Presentazione . . . . .	3
Fonti . . . . .	3
Direttive e regolamenti . . . . .	3
Guide e sitografia . . . . .	3
<b>E-Commerce di prodotti agroalimentari</b>	<b>4</b>
Quadro normativo . . . . .	4
Regolamento UE 1169/2011 . . . . .	4
Organi competenti . . . . .	5
Accise e tassazione su vino e alcol . . . . .	6
Imposta sul valore aggiunto . . . . .	6
Accise sui prodotti alcolici . . . . .	7
Modalità vendita verso UE . . . . .	7
Contributi ambientali sugli imballaggi	8
Vendita nei confronti di consumatori finali	
di paesi extra UE . . . . .	9
Tutela del consumatore . . . . .	9
Il Diritto di Recesso: informativa . . . . .	9
Piattaforma europea per la risoluzione delle controversie . . . . .	10
Garanzia . . . . .	11
Privacy . . . . .	11

# Introduzione

## Presentazione

La presente guida ha l'obiettivo di fornire un'introduzione ai seguenti temi amministrativi connessi alle transazioni di commercio elettronico con riferimento ai prodotti del settore vini:

- requisiti e normative UE e Italia;
- aspetti doganali e fiscali;
- tutela del consumatore.

## Fonti

### Direttive e regolamenti

- Reg.UE 1169/2011
- Direttiva 2000/31 CE
- D.lgs.70/2013
- D.lgs. 206/2005
- D.lgs. 196/2003
- D.lgs. 504/1995
- Reg. CE 314/2002

### Guide e sitografia

- Guida e-commerce prodotti alimentari: <https://bit.ly/3owBJJB>
- Guida e-commerce tax and law: <https://bit.ly/3733DQ6>
- Guida e-commerce vino: <https://bit.ly/2G3n00d>

- Guida IMA Etichettatura prodotti alimentari: <https://bit.ly/3dXM2KF>
- Access2Markets: <https://bit.ly/3jzrkC6>
- ICQRF: <https://bit.ly/2HFd6SZ>
- ODR: <https://bit.ly/35DQRoH>

# E-Commerce di prodotti agroalimentari

## Quadro normativo

Il principale riferimento normativo è costituito dal Regolamento UE 1169/2011 che disciplina la fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori e contiene un'apposita regolamentazione delle informazioni che devono essere fornite nel caso di vendite a distanza.

Altro aspetto che occorre considerare è quello della distribuzione di responsabilità tra i vari operatori (prestatori della società dell'informazione) che sono coinvolti nell'ambito del commercio elettronico, disciplinato dalla Direttiva 2000/31/CE - Direttiva sul commercio elettronico, recepita nel nostro ordinamento con il D. lgs. 70/2003.

Il quadro normativo nazionale va poi completato dall'analisi delle disposizioni del codice del consumo (D. lgs. 206/2005) e del Codice della privacy (D. lgs. 196/2003), recentemente modificate con la creazione di apposite sezioni volte a tutelare le esigenze e i diritti degli operatori e degli utenti che agiscono nell'ambito del mercato elettronico.

### Regolamento UE 1169/2011

Il Reg. UE 1169/2011 è la cosiddetta normativa di riferimento "verticale", specifica per settore, ed "orizzontale" sull'etichettatura, applicabile a tutte le categorie di alimenti.

Comprende le seguenti **informazioni obbligatorie**:

- *Denominazione dell'alimento*: nome commercializzazione del prodotto

- *Elenco ingredienti*;
- Qualsiasi ingrediente o coadiuvante tecnologico;
- *La quantità di taluni ingredienti o categorie di ingredienti (QUID) - Ingrediente caratterizzante evidenziato*: è definito "QUID" e indica la quantità media degli ingredienti che figurano nella denominazione dell'alimento, o messi in evidenza da immagini, parole ecc.;
- *Quantità netta dell'alimento*: espressa in unità volume per i liquidi e in unità di massa per gli altri;
- *Termine minimo di conservazione o data di scadenza*;
- *Condizioni particolari di conservazione e/o le condizioni di impiego*: qualora sia necessaria l'adozione di particolari accorgimenti in funzione della natura del prodotto;
- *Nome o ragione sociale e indirizzo dell'operatore del settore alimentare responsabile delle informazioni sugli alimenti*;
- Sede dello stabilimento di produzione o di confezionamento;
- *Paese di origine o luogo di provenienza*: per alcuni prodotti alimentari (es. carni bovine, carni suine, etc.) sono presenti disposizioni specifiche di settore che impongono l'indicazione del Paese di origine;
- *Titolo alcolometrico volumico*: è un'indicazione obbligatoria nell'etichettatura delle bevande che contengono più dell'1,2% di alcol in volume (vino, birra, liquori, acquaviti, etc.);
- *Dichiarazione nutrizionale*;
- *Lotto*;

- *Marchio di identificazione.*

**Informazioni facoltative.** Tra le informazioni facoltative che possono essere presenti vi sono le indicazioni nutrizionali e salutistiche, i cosiddetti “claims” come ad esempio “a ridotto contenuto calorico”, “a basso contenuto di sale”, “fonte di fibre”, etc.<sup>1</sup>.

## Organi competenti

Gli organi competenti per l'Italia:

- *Ispettorato Centrale della tutela della Qualità e della Repressione Frodi dei prodotti agroalimentari (ICQRF):* è una delle principali autorità di polizia giudiziaria europea in materia agroalimentare, nonché il principale organo sanzionatore a livello italiano<sup>2</sup>. L'ICQRF è stato inoltre designato dalla Commissione Europea quale “Food Fraud Contact Point” (FFCP) per l'Italia, che entra così a far parte del network di assistenza amministrativa tra le autorità europee di contatto, per la cooperazione tra stati membri in casi di frodi.  
Rispetto alla lotta alla contraffazione agroalimentare via web, il MIPAAF, in accordo con l'ICQRF, ha siglato due accordi con i due tra i più importanti leader mondiali in campo di commercio elettronico: Alibaba e Ebay. L'obiettivo è quello di assicurare che i prodotti DOP e IGP italiani abbiano un adeguato livello di protezione.
- *Comando Carabinieri Politiche Agricole e Alimentari:* esegue controlli sull'erogazione e il

percepimento di aiuti comunitari nel settore agroalimentare, della pesca e dell'acquacoltura, sulle operazioni di ritiro e richiamo e sulla vendita di prodotti alimentari, con particolare attenzione per il fenomeno dell'agropirateria. Effettua accertamenti in merito alla regolare applicazione dei regolamenti comunitari e, in coordinamento con l'ICQRF svolge attività di prevenzione e repressione frodi nel settore agroalimentare. Il Comando Carabinieri Politiche Agricole e Alimentari è costituito da 3 Nuclei Antifrodi Carabinieri (NAC).

- *Nucleo Antisofisticazioni e Sanità (NAS):* è un dipartimento dell'Arma dei Carabinieri facente capo al Ministero della Sanità il cui compito è quello di tutelare la salute pubblica vigilando che la disciplina igienica venga correttamente rispettata in tutte le fasi della produzione, della commercializzazione e della vendita dei prodotti alimentari e delle bevande.
- *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM):* si occupa principalmente della repressione delle pratiche commerciali scorrette quali, ad esempio, marchi, etichette, pubblicità ingannevole o illecita.
- *Corpo Forestale dello Stato:* effettua indagini e controlli sulla qualità dei prodotti concentrandosi, in particolare, sul settore zootecnico, lattiero-caseario, oleicolo e vitivinicolo.
- *Capitaneria di porto:* è dedicata al controllo della filiera dei prodotti ittici.

<sup>1</sup>Si veda in merito la guida ExportPlanning - IMA: **Etichettatura prodotti alimentari** (<https://bit.ly/3dXM2KF>).

<sup>2</sup>Secondo i dati riportati dal Ministero della Salute, l'ICQRF effettua l'80% dei controlli nazionali nel settore vitivinicolo ed oleico e oltre il 90% delle verifiche sui prodotti da agricoltura biologica. L'ICQRF è un organo di controllo ufficiale del Ministero delle Politiche Alimentari e Forestali con funzioni di vigilanza, controllo e supporto alle attività dei produttori agroalimentari. L'ICQRF ha il compito di prevenire e reprimere le frodi nel commercio dei prodotti agroalimentari e dei mezzi produttivi per l'agricoltura, di vigilare sulle produzioni di qualità registrata (DOP, IGP, BIO, etc.) e di contrastare la commercializzazione illecita di prodotti agroalimentari di importazione, siano essi provenienti da Stati Membri dell'Unione o da Paesi terzi.

- *Centro Controllo Nazionale Pesca (CCPN)* effettua attività di monitoraggio e contrasto alle attività illegali sull'intera filiera.
- *Guardia di Finanza*: le attività dei reparti dedicati al settore agroalimentare sono dirette all'identificazione e al contrasto dei casi di illegalità legati all'evasione fiscale e contributiva, al lavoro nero e irregolare, alle contraffazioni di prodotti e alle frodi commerciali, nonché alle infiltrazioni della criminalità organizzata.

Il controllo delle frontiere è svolto dagli uffici periferici del Ministero della Salute: il *PIF* (Posti di Ispezione di Frontiera) e l'*USMAF* (Uffici di Sanità Marittima Aerea e di Frontiera), oltre che dall'*Agenzia delle Dogane e dei Monopoli*.

## Accise e tassazione su vino e alcol

Per il settore vini bisogna considerare in materia fiscale tre i principali oneri tributari i seguenti:

- imposta sul valore aggiunto (IVA);
- accise;
- contributi ambientali sugli imballaggi.

NB: per le vendite e-commerce verso la UE, IVA, accise e contributi ambientali sugli imballaggi sono sempre dovuti nello Stato UE di destinazione dei prodotti. Nell'ambito e-commerce B2C la spedizione/trasporto deve avvenire a nome e per conto del venditore.

### Imposta sul valore aggiunto

L'imposta sul valore aggiunto è un tributo **armonizzato** a livello europeo.

Per questo tipo di vendita sottoposta ad Accisa, esiste una disciplina europea "ad hoc", differente rispetto alle norme IVA sul *distance selling* applicabili agli altri prodotti (ad esempio abbigliamento, elettronica, etc.).

Trattando il caso specifico della vendita di vino a distanza per i consumatori europei, l'IVA è **sempre dovuta nello stato UE di destinazione dei prodotti**, fin dalla prima vendita, senza che si applichi alcuna soglia di volume d'affari annuo, come accade, invece, per le altre categorie merceologiche (art. 41 del D.L. 331/1993).

**Vendendo in paesi europei, è necessario identificarsi a fini IVA**, ossia:

- ottenere il rilascio una partita IVA nei relativi paesi europei, che deve risultare valida nel database europeo **VIES**<sup>3</sup>. A seguito di tale iscrizione l'impresa italiana, oltre alla partita Iva, viene a disporre di un numero identificativo Iva: IT + partita Iva. Inoltre, è necessario indicare il proprio numero di partita Iva (art. 35, primo comma del Dpr 633/1972) nella home page del sito web;
- presentare le dichiarazioni IVA periodiche, seguendo le normative estere sulla fatturazione e contabilità IVA;
- versare l'IVA estera dichiarata.

**NB:** Dal 1 gennaio 2021, dovrebbe entrare in vigore una nuova normativa IVA sulle vendite a distanza in tutta Europa, che semplificherà le attività di vendita *crossborder*; L'IVA sarà sempre dovuta nello stato UE di destinazione dei prodotti venduti a consumatori, ma non sarà necessario identificarsi a fini IVA nello stato UE di destinazione dei prodotti.

<sup>3</sup>Il VIES (VAT Information Exchange System) è un sistema di scambio di informazioni tra paesi membri della Comunità Europea istituito conseguentemente alla nascita del Mercato Unico al fine di consentire una corretta fiscalità e una riduzione degli oneri burocratici per le imprese.

In base alla nuova normativa, si potrà, infatti, dichiarare e versare l'IVA in Europa utilizzando la propria partita IVA italiana e il MOSS (Mini-One-Stop-Shop), interfaccia telematico già in uso per l'IVA sui servizi digitali dal 2015. Per il venditore con un volume d'affari intraeuropeo annuo non eccedente Eur 10.000, l'IVA sulle vendite a distanza di alcolici a consumatori UE sarà invece sempre dovuta in Italia tout court. Inoltre, si applicheranno sempre le norme sulla fatturazione e sulla contabilità IVA del paese UE di stabilimento del venditore.

*A causa della situazione attuale, è possibile, tuttavia, che l'entrata in vigore della nuova normativa IVA sia posticipata.*

### Accise sui prodotti alcolici

Il rispetto delle norme europee sulle accise è probabilmente la questione più delicata per i venditori di prodotti alcolici nella comunità europea<sup>4</sup>. Inoltre, nonostante l'armonizzazione parziale nell'UE, le norme sulle accise mostrano ancora differenze tra i vari paesi.

L'articolo 3 del D.Lgs. n. 504/1995 Testo unico delle disposizioni legislative concernenti le imposte sulla produzione e sui consumi e relative sanzioni penali e amministrative afferma che la classificazione dei prodotti soggetti ad accisa è quella stabilita dalla tariffa doganale della Comunità europea. L'articolo

37, stesso decreto, afferma che: "1. I produttori di vino che producono in media meno di 1.000 ettolitri di vino all'anno sono considerati piccoli produttori. Come per l'IVA, la normativa UE applicabile richiede di dichiarare e versare le accise sempre nello stato UE di destinazione dei prodotti.

Bisogna pertanto individuare rappresentanti fiscali per le accise (che non sono i rappresentanti fiscali IVA) o, in alcuni casi, far transitare i colli presso depositi accise locali (*bonded warehouse*) (nel caso del vino e delle altre bevande alcoliche, deve trattarsi di soggetto dotato di deposito fiscale o di destinatario registrato) su indicazione dello Stato membro di destinazione. Si deve inoltre applicare l'Iva del Paese di destino: tale obbligo comporta la necessità di identificarsi ai fini Iva nel Paese di destino (direttamente o a mezzo di rappresentante Iva).

Analogamente all'IVA, i paesi dell'UE sono liberi di applicare aliquote diverse sui prodotti.

### Modalità vendita verso UE

Una volta preso atto della necessità di assolvere l'accisa e l'Iva del paese di destinazione, occorre individuare le modalità di organizzazione dei flussi operativi. Nel seguito vengono delineate tre diverse procedure operative:

<sup>4</sup>L'incompatibilità tra l'attuale quadro normativo delle accise e la crescita del mercato europeo del commercio elettronico di prodotti alcolici è stata evidenziata in una riunione del gruppo di progetto Fiscalis FPG / 090 sulle disposizioni relative alla vendita a distanza e alle vendite tra imprese delle accise: «L'attuale sistema di vendita a distanza in cui sono coinvolti agenti fiscali è troppo complicato, costoso per i consumatori e talvolta persino impossibile da utilizzare per il consumo» (18.11.2013). L'auspicio è quello di una futura semplificazione, magari estendendo il MOSS (Mini-One-Stop-Shop) IVA anche all'assolvimento delle accise sui prodotti alcolici.

L'estensione del MOSS al reporting delle accise sulle vendite transfrontaliere B2C è una soluzione che dovrebbe essere presa in considerazione al fine di ridurre gli oneri amministrativi ed economici per i venditori online di prodotti alcolici. Tale riforma sarebbe possibile dopo un periodo di prova a seguito dell'introduzione del MOSS per l'IVA sulle vendite a distanza di prodotti non soggetti ad accisa (come detto, verosimilmente dal 1 gennaio 2021).

Questa soluzione è stata suggerita durante una riunione del gruppo di contatto sulle accise (TAXUD.C.2): «il presidente ha chiarito che la priorità della COM è quella di proporre l'istituzione di un sistema unico per la vendita a distanza di merci che sarebbe un ampliamento dell'attuale Mini-One Stop Shop. L'espansione richiede un accordo da parte degli Stati membri su un nuovo sistema definitivo di IVA che stabilisca il principio secondo il quale l'IVA è pagata nel paese di consumo. Se l'approccio giuridico e tecnico per l'IVA ha esito positivo, lo stesso approccio potrebbe essere adottato per la vendita a distanza di prodotti soggetti ad accisa» (3 luglio 2015).

1. Vendita con spedizione da deposito istituito in altro Paese Ue (soluzione consigliata)<sup>5</sup>;
2. Vendita diretta in regime sospensivo (caso tipico dell'impresa di produzione di vino e di altre bevande alcoliche)<sup>6</sup>;
3. Vendita diretta di prodotti con accisa italiana assolta (caso tipico dell'impresa di commercializzazione)<sup>7</sup>.

### Contributi ambientali sugli imballaggi

Nella maggior parte dei casi la vendita di prodotti e-commerce a consumatori UE implica, l'assolvimento

di contributi ambientali sugli imballaggi da parte dei venditori nello stato UE di destinazione dei prodotti. Gli imballaggi esportati escono, infatti, dalle competenze CONAI e sono pertanto esenti dal contributo ambientale.

Molti stati europei impongono di versare un contributo analogo al CONAI ("*green dot*") sugli imballaggi che sono introdotti nel loro territorio, anche da imprese non residenti, inclusi gli e-commerce.

E' necessario quindi registrarsi con l'ente competente nello Stato estero e presentare le dichiarazioni annue, oltre a versare i relativi contributi ambientali.

<sup>5</sup>Trasferire il vino e le altre bevande alcoliche dalla cantina al deposito fiscale /destinatario registrato del Paese estero, con emissione:

- ai fini accise: di e-AD (deposito fiscale) o di MVV (Movimenti viti vinicoli e il regolamento CE 314/2012 sui documenti di accompagnamento del settore vitivinicolo. La regola è che i documenti devono essere conformi all'MVV. All'MVV deve essere consegnato un codice univoco progressivo costituito dalla dicitura MVV seguita dal numero ICQRF assegnato dall'azienda seguita dal numero progressivo e dall'anno di riferimento) (piccolo produttore);
- ai fini Iva: di fattura per operazione non imponibile ai sensi dell'articolo 41/2/c del DL n. 331/1993, espletando la procedura di cessione intracomunitaria.  
Nel momento in cui il cliente consumatore finale del Paese estero si collega al sito Internet italiano e acquista il prodotto, l'impresa italiana dà l'incarico all'operatore logistico di spedire il prodotto al cliente ed emette fattura, dalla posizione Iva del Paese di destino, gravata dell'Iva del Paese di destino (la base imponibile di tale fattura comprende anche l'eventuale accisa estera).

La procedura in argomento è alternativa a quella prevista dall'articolo 41/1/b del DL n. 331/1993: essa comporta un trasferimento di beni a se stessi e una successiva cessione interna al Paese di arrivo.

<sup>6</sup>Vendere il vino e le altre bevande alcoliche al consumatore finale di altro Paese Ue, con invio dei prodotti allo stesso, previa sosta tecnica presso deposito fiscale / destinatario registrato di tale Paese; in tale evenienza:

- ai fini accise: i prodotti vengono spediti dall'Italia in regime sospensivo mediante emissione di e-AD o di MVV e assolvono l'accisa estera nel Paese estero;
- ai fini Iva: viene emessa fattura nei confronti del cliente finale; tale fattura: ai fini dell'Iva italiana: reca la dicitura "operazione non imponibile articolo 41/1/b del DL n. 331/1993";
- ai fini dell'Iva del Paese di destino: reca l'indicazione dell'Iva dovuta nel Paese stesso (l'Iva estera viene calcolato includendo nella base imponibile l'eventuale accisa dovuta nel Paese di destino).

<sup>7</sup>Nel caso di cessione di vino e di altre bevande alcoliche ad accisa italiana assolta Ai fini delle accise, è possibile applicare la procedura di cui all'articolo 36 della Direttiva 2008/118/CE. Si tratta della procedura tipicamente prevista per le imprese commerciali. In tale evenienza:

- ai fini delle accise: i prodotti vengono spediti ad accisa italiana assolta, vengono sottoposti ad accisa del Paese estero, in genere, a mezzo di rappresentante fiscale accise, con diritto al rimborso dell'eventuale accisa italiana;
- ai fini dell'Iva, viene emessa fattura nei confronti del cliente finale; tale fattura:
- ai fini dell'Iva italiana: reca la dicitura "operazione non imponibile articolo 41/1/b del DL n. 331/1993;
- ai fini dell'Iva del Paese di destino: reca l'indicazione dell'Iva dovuta nel Paese stesso (l'Iva estera viene calcolata includendo nella base imponibile l'eventuale accisa dovuta nel Paese di destino).

## Vendita nei confronti di consumatori finali di paesi extra UE

Fondamentale informazione preventiva su particolari documenti/regolamentazioni applicate per i paesi extra UE al settore vinicolo è la presenza di possibili contributi doganali da versare alla frontiera. In pratica, nel caso di vendita a consumatore finale di Paese extra Ue, con trasporto a cura o a spese del venditore italiano, valgono le seguenti regole:

1. adempimenti in partenza: procedura cessione all'esportazione:

- ai fini Iva: cessione all'esportazione articolo 8/1/a;
- ai fini accise (prodotti sottoposti ad accisa): la procedura da adottare dipende dal fatto che il prodotto esca dal territorio Ue da dogana italiana o da dogana di altro Paese Ue: nel primo caso, valgono i documenti previsti per la circolazione nazionale; nel secondo è necessaria l'emissione dell'e-AD o del modello MVV (nel caso dei piccoli produttori di vino);

2. adempimenti in arrivo (nel Paese del cliente): dipendono dalla condizione di resa della merce (normalmente DDP o DAP):

- nel caso di merce resa DDP (il venditore supporta tutti i rischi di perdita e danni della merce fino a quando questa non sia stata consegnata nel punto concordato, sdoganata), l'impresa italiana deve formulare un prezzo che tenga conto an-

che dello sdoganamento in arrivo e dei correlati oneri doganali e fiscali;

- nel caso, invece, di resa DAP (il venditore supporta tutti i rischi di perdita o danni della merce fino a quando questa non sia stata consegnata nel punto concordato), l'onere dello sdoganamento in arrivo grava sul cliente estero.

## Tutela del consumatore

### Il Diritto di Recesso: informativa

Il Diritto di Recesso consiste nella possibilità da parte del consumatore di recedere, entro quattordici giorni lavorativi, da qualunque acquisto effettuato a distanza e ricevere il rimborso totale della spesa sostenuta per l'acquisto senza alcuna penalità, proprio come disposto nel D.Lgs 185 del 22/05/99 ove rientrano ovviamente anche gli acquisti effettuati via Internet. Le uniche spese non rimborsate saranno quelle di spedizione, che rimangono escluse dalla disciplina di cui al decreto legge 185/99. Il cliente ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatti salvi i casi di esclusione previsti al successivo. Per esercitare tale diritto, il cliente dovrà inviare una comunicazione entro 14 giorni dalla data di ricevimento dell'ordine utilizzando un apposito modulo scaricabile dal sito.

Il diritto di recesso decade totalmente qualora il prodotto restituito non sia integro, ovvero:

- mancanza dell'imballo originale;
- assenza di elementi integranti del prodotto;
- danneggiamento del prodotto per cause diverse dal trasporto.

Il diritto di recesso non si applica alla fornitura di alimenti che, per loro natura, non possono essere

rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente.

Il diritto di recesso è escluso nei seguenti casi, ai sensi dell'art. 59 d.lgs 21/2014:

- ordine di prodotti da parte di un cliente non consumatore e/o che richiede fattura;
- ordine di prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- ordine di prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- ordine di prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute o che sono stati aperti dopo la consegna.

Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e dal cliente designato, acquisisce il possesso fisico dei beni. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente è tenuto a informare della decisione di recedere tramite una dichiarazione esplicita inviata ai contatti indicati più sopra (ad esempio tramite lettera inviata per posta, fax o posta elettronica. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso. Se il cliente recede dal presente contratto, gli saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui è informata della decisione del cliente di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal cliente per la transazione

iniziale, salvo che il cliente non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso il cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del cliente di aver rispedito i beni, se precedente. Il cliente è pregato di rispeditare i beni e di consegnarli senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il recesso dal presente contratto. Il termine è rispettato se il cliente rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi della restituzione dei beni saranno a carico del cliente. Il cliente è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Non vengono sostituiti o rimborsati prodotti danneggiati od usati, anche solo in parte. Il diritto di recesso non si applica: ai beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, rischiano di deteriorarsi rapidamente, siano sigillati e non si prestino ad essere restituiti per motivi igienici ovvero siano connessi alla protezione della salute e siano stati aperti dopo la consegna.

### Piattaforma europea per la risoluzione delle controversie

Per l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma **ODR**). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

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.

### **Garanzia**

Il cliente che acquista in qualità di consumatore ha il diritto di garanzia sui prodotti e servizi acquistati nei limiti di 24 mesi dall'acquisto e alle condizioni stabilite dalla legge, a condizione che sia data comunicazione dei vizi riscontrati, con le stesse modalità previste per il recesso, entro 2 mesi dalla loro

scoperta.

### **Privacy**

I dati personali richiesti in fase di inoltro dell'ordine sono raccolti da e trattati su supporti informatici, al fine di soddisfare le obbligazioni nascenti dal contratto concluso con il cliente e non verranno in nessun caso e a nessun titolo ceduti a terzi. garantisce ai propri clienti il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.