

## Condizioni di vendita

### ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI, OGGETTO E NORMATIVA APPLICABILE

#### 1.1 Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di vendita (di seguito, anche: “**CGV**”):

**“Affiliato”**: significa, a seconda dei casi, la persona fisica e/o giuridica che acquista da Unieuro o dai suoi danti causa e rivende al dettaglio prodotti e servizi di elettronica di consumo sotto l’insegna Unieuro, ovvero il punto vendita gestito dal medesimo Affiliato, legato ad Unieuro da un contratto di franchising e/o di affiliazione commerciale.

**“Agos” o “Agos Ducato”**: Agos Ducato S.p.A., con sede legale in Milano, Via Bernina n. 7, Partita Iva e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08570720154.

**“Bene con elementi digitali”** : qualsiasi bene mobile materiale, anche da assemblare, che incorpora o è interconnesso con un contenuto digitale o un servizio digitale in modo tale che la mancanza di detto contenuto digitale o servizio digitale impedirebbe lo svolgimento delle funzioni proprie del bene.

**“Cliente”**: significa qualsiasi persona, abbia essa terminato la procedura di registrazione e abbia creato un account Unieuro, che acquisti e/o intenda acquistare uno o più prodotti e/o servizi attraverso il Sito, sia esso consumatore (“Cliente consumatore”) o professionista (“Cliente professionista”), come definiti dal D.Lgs. n. 206/2005.

**“Contratto di Servizi”**: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio, compreso un servizio digitale, al consumatore.

**Giorno/i Lavorativo/i**: significa tutti i giorni della settimana con esclusione delle domeniche e delle altre festività riconosciute a livello nazionale.

**“Prodotto”**: qualsiasi bene mobile materiale, anche da assemblare e qualsiasi bene con elementi digitali, commercializzato sul sito [www.unieuro.it](http://www.unieuro.it).

**“Punto Vendita”**: significa il punto vendita fisico, gestito direttamente da Unieuro o da società aventi personalità giuridica autonoma e distinta da Unieuro autorizzate da Unieuro a utilizzare il marchio e l’insegna “Unieuro”.

**“Sito”**: significa, il sito Internet [www.unieuro.it](http://www.unieuro.it) e/o l’APP.

**“Servizi”**: si intende l’offerta gratuita o a fronte del pagamento di un prezzo dei prodotti sia dei servizi presenti sul Sito, la cui componente principale è legata alla consegna fisica o alla distribuzione di prodotti (es. servizi di prenotazione del prodotto; servizi aggiuntivi; servizi di ritiro dell’usato RAEE, di estensione della garanzia e di assistenza post vendita) sia dei servizi di informazione relativi a prodotti o servizi di Unieuro (es. newsletter profilate o altre forme di pubblicità online e/o e-mail marketing profilato) correlati agli acquisti online effettuati dai minori infra-diciottenni nelle modalità sotto riportate.

**“Unieuro”**: significa Unieuro S.P.A. Sede legale e amministrativa: Palazzo Hercolani - Via Piero Maroncelli n. 10 - Forlì(FC) C.F. e P.IVA 00876320409 - REA: FO- 177115 - Capitale sociale Euro 4.169.901,60 i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Forlì/Cesena, numero di iscrizione, Codice Fiscale e Partita IVA n. 00876320409, Telefono: 02-97070680, E-mail: [servizioclienti@unieuro.com](mailto:servizioclienti@unieuro.com).

Il Sito contiene un elenco di tutti i Punti Vendita Unieuro (punti vendita diretti) e dei Punti Vendita Affiliati a insegna “Unieuro” (punti vendita indiretti) i quali, anche se non gestiti direttamente da Unieuro S.p.A., sono convenzionati con quest’ultima e tenuti all’adempimento di quanto previsto nelle presenti CGV.

Per usufruire dei servizi offerti sul Sito da Unieuro è necessario creare un account Unieuro registrandosi sul Sito. Il Cliente è tenuto a mantenere riservati il proprio account e la propria password di accesso, nonché a controllare l’accesso ai propri dispositivi elettronici; egli è inoltre responsabile di ogni attività svolta con il proprio account.

### **1.2 Normativa applicabile**

Il Cliente è invitato a leggere con attenzione le presenti condizioni generali di vendita prima di effettuare prenotazioni e/o ordini attraverso il Sito. Effettuando una qualsivoglia prenotazione e/o ordine il Cliente accetta implicitamente ed integralmente le presenti condizioni generali di vendita le quali, pertanto, si considerano conosciute ed accettate dal Cliente in ogni sua pattuizione e previsione, nessuna esclusa e/o eccettuata.

Il contratto di vendita di prodotti e servizi concluso attraverso il Sito è disciplinato dalle presenti condizioni generali di vendita oltre che, in quanto applicabili, dalle disposizioni del Decreto Legislativo 6 dicembre 2005 n. 206 (“Codice del Consumo”), così come modificate da ultimo dal D.lgs 170/2021, del D.Lgs. n. 70/2003 e dalle previsioni del Codice Civile, per quanto qui già non espressamente previsto.

Le presenti CGV valgono per ordini di prodotti e/o servizi presenti sul Sito, nella versione pubblicata al momento dell’ordine.

Si precisa che l’offerta dei prodotti e/o Servizi presenti sul Sito è indirizzata esclusivamente alle persone fisiche maggiorenni, con piena capacità di contrarre o minori di età compresa fra i 16 e i 18 anni dietro autorizzazione e/o sotto la supervisione di un genitore o tutore e/o giuridiche che non intendano venderli e/o commercializzarli nell’ambito dell’esercizio di una qualsivoglia attività d’impresa; pertanto, Unieuro si riserva il diritto di non accettare gli ordini che per quantità e/o natura dei prodotti non risultino compatibili con il normale fabbisogno di un utilizzatore medio finale (in tali casi sarà possibile rivolgersi al canale dedicato alle aziende, raggiungibile anche attraverso il sito internet nella sezione “soluzioni per la tua azienda”) oppure ordini provenienti da soggetti – anche Affiliati – che, in ragione della quantità di prodotti ordinati, della frequenza e continuità degli ordini e della periodicità degli stessi o di altri elementi che verranno valutati da Unieuro di volta in volta, si presume intendano venderli e/o commercializzarli a terzi nell’ambito della loro attività di impresa.

I minori di età compresa fra i 16 e i 18 anni e le persone soggette a tutela o curatela ovvero ad amministrazione di sostegno possono procedere all'acquisto dei prodotti e servizi dopo essere stati autorizzati da un genitore o da un tutore, curatore e/o amministratore e/o sotto la sua supervisione.

In tali casi l'acquisto sarà efficace in quanto Unieuro riterrà esistente una tacita preventiva autorizzazione che risulterà confermata dall'atto solutorio di pagamento sia con mezzi affidati dal genitore o tutore, curatore o amministratore al minore, e/o alla persona soggetta a tutela, curatela o amministrazione di sostegno per questo fine o per disporre liberamente oppure, con l'approvazione del genitore o tutore o curatore o amministratore di quest'ultimo, da un terzo.

Le presenti CGV si applicano altresì all'offerta dei servizi correlati alla società dell'informazione che si rivolgono ai minori di età uguale o superiore ai 16 anni per i quali l'art. 8, par. 1, del Regolamento Europeo 2016/679 prevede espressamente la capacità di prestare il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la Privacy Policy del sito.

### ***1.3 Contratto di vendita concluso online con consegna a domicilio – normativa applicabile***

È concluso online il contratto con cui il Cliente sceglie di ordinare, acquistare e pagare attraverso il Sito uno o più dei prodotti e/o servizi presenti sul Sito che il Cliente sceglie di ricevere direttamente al proprio domicilio.

In tale contratto Unieuro agisce come parte venditrice.

Unieuro accetta solamente ordini che devono essere evasi sul territorio italiano, San Marino e Città del Vaticano.

Al contratto di vendita concluso online si applicano le presenti condizioni generali di vendita.

### ***1.4 Contratto di vendita concluso online con ritiro presso il Punto Vendita – normativa applicabile***

È concluso online il contratto con cui il Cliente sceglie di ordinare, acquistare e pagare attraverso il Sito uno o più dei prodotti e/o servizi presenti sul Sito che il Cliente sceglie di ritirare presso uno dei [punti vendita Unieuro](#) nei quali è possibile effettuare il ritiro dei prodotti acquistati online.

In tale contratto Unieuro agisce come parte venditrice.

Al contratto di vendita concluso online si applicano le presenti condizioni generali di vendita.

Unieuro invierà una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente al momento dell'ordine/registrazione comunicando che il prodotto ordinato è disponibile per il ritiro presso il Punto scelto al momento dell'ordine.

Se il Cliente non procede al ritiro entro 10 giorni di calendario dal giorno in cui il prodotto è stato reso disponibile presso il Punto Vendita scelto, l'ordine verrà automaticamente annullato e Unieuro procederà contestualmente al rimborso dell'importo pagato dal Cliente.

Eventuali servizi aggiuntivi (es: assistenza aggiuntiva) potranno essere acquistati in fase di compilazione dell'ordine oppure potranno essere aggiunti successivamente presso il punto vendita al momento del ritiro, o comunque, entro 10 giorni dalla data di ritiro

Nel caso in cui il servizio aggiuntivo sia stato acquistato online, in fase di compilazione dell'ordine, è possibile recedere dal servizio ai sensi del successivo art. 8.

### ***1.5 Contratto di vendita con prenotazione conclusa online e con ritiro e acquisto presso il Punto vendita - normativa applicabile***

In aggiunta e/o in alternativa al contratto di vendita concluso on line come previsto al precedente paragrafo 1.3, il Cliente può prenotare sul Sito il/i prodotto/i e/o i servizi che desidera poi acquistare e scegliere di ritirarlo/i e acquistarlo/i (ovvero pagarlo/i) personalmente e direttamente presso un Punto Vendita di Unieuro o di un Affiliato.

La prenotazione effettuata attraverso il Sito non configura una vendita online (paragrafo 1.3), bensì un servizio offerto gratuitamente da Unieuro per consentire al Cliente di trovare il prodotto o il servizio desiderato quando si rechi presso il Punto Vendita per il suo ritiro. Invero, il suddetto contratto di vendita non è un contratto a distanza, ma si perfeziona al momento del pagamento del prodotto presso il Punto Vendita. Il venditore non sarà necessariamente Unieuro; il venditore potrà essere o Unieuro o un Affiliato, e sarà indicato nello scontrino e/o nella fattura d'acquisto rilasciati dal Punto Vendita.

Il relativo contratto di vendita sarà regolamentato dalle norme e dalle condizioni applicabili in generale alla compravendita, non necessariamente coincidenti con le presenti condizioni generali e/o con la normativa applicabile all'acquisto di prodotti attraverso il Sito.

Unieuro invierà una e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente al momento della prenotazione/registrazione comunicando che il prodotto prenotato è disponibile per il ritiro e che, quindi, il Cliente potrà procedere all'acquisto dello stesso con i metodi di pagamento disponibili presso il Punto Vendita (scelti dallo stesso Cliente al momento della prenotazione online).

Se il Cliente non procede al ritiro entro 10 giorni di calendario dal giorno in cui il prodotto è stato reso disponibile presso il Punto Vendita scelto, la prenotazione verrà automaticamente annullata senza alcun obbligo od onere a carico del Cliente e/o di Unieuro e/o dell'Affiliato.

In caso di difficoltà di approvvigionamento o di indisponibilità (anche sopravvenuta) del prodotto e/o servizio ordinato, Unieuro avviserà il Cliente tramite e-mail o telefono, non appena possibile.

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto quale luogo di ritiro e acquisto del prodotto e/o servizio un Punto Vendita di un Affiliato, il Cliente titolare di una Carta Unieuro Club potrà in ogni caso accumulare e spendere i punti accumulati con detta carta fedeltà solamente se l’Affiliato risulterà aderente all’iniziativa Unieuro Club e sempre che il Cliente abbia associato la Carta Unieuro Club al proprio profilo utente.

In ogni momento, il Cliente può verificare l’accredito dei punti nella sezione "Unieuro Club" del Sito.

## **ARTICOLO 2 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

### ***2.1 Offerta dei prodotti e dei servizi sul Sito***

Il contratto di vendita si perfeziona nel momento in cui il Cliente, dopo aver accettato le presenti condizioni di vendita e verificato se il prodotto sia “Disponibile” o “Ordinabile previa verifica della disponibilità”, procede con le operazioni di pagamento (autorizzazione al blocco dell’importo sul plafond della carta di credito), secondo le modalità previste per il metodo di pagamento scelto dal Cliente. In caso di richiesta di finanziamento, l’efficacia del contratto di vendita è sospensivamente condizionata alla conclusione del contratto accessorio di finanziamento tra il Cliente e la Finanziaria, entro 15 (quindici) giorni dall’invio dell’ordine a Unieuro. Nel caso in cui tale termine non fosse rispettato, il contratto di vendita perderà qualsiasi sua validità e l’ordine verrà cancellato senza che da ciò derivi una qualsiasi responsabilità in capo a Unieuro.

Le caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti sul Sito sono descritte nelle apposite schede tecniche informative pubblicate sul Sito al momento dell’Ordine. Unieuro segnala che le rappresentazioni grafiche dei prodotti sono meramente indicative e talvolta possono essere difformi rispetto alla realtà. Invero, alcuni prodotti potrebbero non essere sempre o immediatamente disponibili, benché presenti sul Sito, e alcuni prodotti potrebbero essere disponibili in colori diversi o con diverse caratteristiche. Il Cliente è invitato a leggere le schede tecniche dei prodotti che si considerano accettate in caso di emissione dell’Ordine, ponendo particolare attenzione alla disponibilità del prodotto di interesse ed alle sue caratteristiche valutandone la rilevanza ed essenzialità ai fini della scelta del prodotto e dell’Ordine. Per questa ragione nella scheda informativa di ciascun prodotto viene indicato se il prodotto selezionato è:

– “disponibile”: significa che il prodotto è fisicamente presente nel magazzino centrale di Unieuro, fatte salve le ipotesi in cui, per eventi eccezionali ed imprevedibili, il prodotto risulti invendibile perché mancante o danneggiato al momento del prelievo in magazzino e non vi siano altri prodotti identici da poter consegnare.

– “ordinabile previa verifica della disponibilità”: significa che il prodotto non è fisicamente presente nel magazzino centrale Unieuro, ma Unieuro si riserva di verificarne la disponibilità presso i magazzini dei Punti Vendita.

In tale ultimo caso il Cliente può comunque procedere all'acquisto e Unieuro si impegna a svolgere detta verifica nel termine di 3 (tre) giorni decorrenti dalla ricezione dell'Ordine con gli effetti di seguito previsti.

## **2.2 Conferma e riepilogo dell'Ordine**

Unieuro confermerà il ricevimento dell'Ordine immediatamente con una e-mail contenente il numero identificativo assegnato all'Ordine. Tale e-mail varrà sia come conferma dell'avvenuta conclusione del contratto, sia come presa in carico e riepilogo dell'ordine, come meglio specificato in appresso.

Nel caso di prodotto "*disponibile*" (come precisato all'art. 2.1), Unieuro invierà al Cliente un'e-mail di conferma e riepilogo e procederà alla spedizione del prodotto acquistato dal Cliente nei tempi e nei modi riepilogati nella e-mail di conferma e riepilogo dell'Ordine e in base a quanto indicato nelle presenti CGV.

Nel caso di prodotto/i "*ordinabile previa verifica della disponibilità*" (come precisato all'art. 2.1), nei 3 (tre) giorni successivi al ricevimento dell'Ordine Unieuro invierà al Cliente una seconda e-mail (diversa e successiva a quella di conferma e riepilogo dell'Ordine) comunicando l'esito della verifica di disponibilità del prodotto oggetto dell'Ordine. Sul contenuto di detta comunicazione si rinvia ai paragrafi 2.3 e 2.4.

Nel caso in cui l'Ordine abbia per oggetto sia prodotti "*disponibili*" sia prodotti "*ordinabili previa verifica della disponibilità*" (qui di seguito "Ordine Misto"), l'intero Ordine Misto sarà trattato come un Ordine relativo a prodotti "*ordinabili previa verifica della disponibilità*".

Per l'ipotesi di esito negativo della verifica di disponibilità si rinvia al paragrafo 2.4.

## **2.3 Esito positivo della verifica di disponibilità**

In caso di esito positivo della verifica di disponibilità del prodotto, Unieuro invierà al Cliente una e-mail con la quale comunica che il prodotto è disponibile.

## **2.4 Esito negativo della verifica di disponibilità**

In caso di esito negativo della verifica di disponibilità del prodotto, fatti salvi i diritti di legge Unieuro invierà al Cliente una e-mail con la quale comunicherà che il prodotto non è disponibile. A detta comunicazione fa immediatamente seguito la cancellazione dell'autorizzazione al pagamento, secondo la modalità di pagamento utilizzata in precedenza dallo stesso Cliente. Unieuro segnala che i tempi di visibilità del rimborso dipendono, dall'istituto di credito o dal circuito di pagamento scelto dal Cliente.

In caso di Ordine Misto, Unieuro invierà al Cliente una e-mail con la quale lo informerà dell'esito negativo della verifica di disponibilità e della sua facoltà di scegliere se confermare l'acquisto del solo prodotto disponibile o se annullare l'intero Ordine Misto. In assenza di istruzioni da parte del Cliente entro il termine di 3 giorni dalla data della comunicazione di Unieuro, questa procederà all'annullamento dell'intero Ordine Misto e, contestualmente, alla cancellazione dell'autorizzazione al pagamento, secondo la modalità di pagamento utilizzata

in precedenza dallo stesso Cliente. Unieuro segnala che i tempi di visibilità del rimborso, dipendono dall'istituto di credito o dal circuito di pagamento scelto dal Cliente.

## **2.5 Aggiornamenti in merito allo stato dell'Ordine**

Salvi gli aggiornamenti che potranno essere inviati da Unieuro via e-mail, il Cliente può verificare in qualsiasi momento lo stato del proprio Ordine anche nella propria area personale.

## **ARTICOLO 3 – PREZZI E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI**

### **3.1 Prodotti in offerta**

L'acquisto di prodotti pubblicati nella sezione "offerta" ovvero espressamente indicati come "in offerta limitata" (o sinonimi) è soggetto ad un numero massimo di pezzi acquistabili al giorno per ciascun Cliente (ad esempio, un solo pezzo al giorno oppure fino a un massimo di 5 pezzi al giorno). Al raggiungimento di tale limite, qualora si tenti di aggiungere ulteriori pezzi al carrello, verrà visualizzato un messaggio informativo che segnala che è già stata raggiunta la quantità massima acquistabile giornaliera, visibile nell'anteprima del carrello o direttamente nel carrello. In ogni caso Unieuro si riserva di annullare gli ordini che non rispettino le limitazioni di cui sopra.

Per promozioni e/o operazioni promozionali e/o operazioni a premio particolari sul Sito verrà di volta in volta pubblicato il relativo regolamento cui si rinvia e che dovrà ritenersi applicabile come se facente parte delle presenti CGV.

### **3.2 Prezzi**

I prezzi dei prodotti presentati sul Sito e indicati nelle schede tecniche di ciascun prodotto sono comprensivi di IVA. I prezzi non includono eventuali spese di trasporto e/o spese per altri servizi aggiuntivi (es: installazione, giro-porte, ecc.) che dovessero essere richiesti dal Cliente.

Il prezzo dei prodotti e/o dei servizi indicato sul Sito e visualizzabile dal Cliente al momento della scelta del prodotto e/o del servizio sarà quello in vigore all'atto dell'invio dell'Ordine da parte del Cliente e corrisponderà al prezzo di acquisto del prodotto.

Infatti, i prezzi possono subire oscillazioni quotidiane, sia in aumento che in diminuzione: il prezzo applicato al tuo ordine è quello in vigore al momento dell'invio dello stesso. Durante la conferma del pagamento vedrai sempre il prezzo aggiornato. Ti consigliamo, pertanto, di aggiornare la cache del tuo browser per visualizzare correttamente il prezzo più recente sia nella Pagina Prodotto sia nel carrello.

Fermo restando tutto quanto precede, Unieuro si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento, a sua esclusiva discrezione e senza preavviso, il prezzo dei prodotti e/o dei servizi presenti sul Sito che possono comunque differire da quelli praticati nei Punti Vendita fisici.

Unieuro non fornisce, dunque, alcuna garanzia in merito al fatto che il prezzo di vendita dei prodotti o dei servizi rimanga invariato per un certo periodo di tempo.

A mero scampo di equivoci si precisa che l'eventuale modifica del prezzo (sia in aumento che in diminuzione) non interesserà gli Ordini già effettuati dal Cliente precedentemente alla data di entrata in vigore della variazione di prezzo.

## **ARTICOLO 4. - PRODOTTI SPONSORIZZATI E SISTEMI DI RACCOMANDAZIONE**

### **4.1 Prodotti sponsorizzati**

Durante la ricerca o la consultazione dei prodotti sul Sito, potrebbero essere visualizzati alcuni articoli contrassegnati dall'etichetta "Annuncio". Tale indicazione segnala i prodotti per i quali i fornitori hanno corrisposto un compenso al fine di ottenere una posizione preferenziale nelle pagine di elenco dei prodotti. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

### **4.2 Sistemi di raccomandazione**

Inoltre, alcune sezioni del Sito possono presentare una selezione di prodotti consigliati, generata da un sistema di raccomandazione basato su intelligenza artificiale. Tale sistema propone suggerimenti personalizzati in base all'analisi delle interazioni di navigazione del Cliente e delle preferenze da questi manifestate.

Si precisa che, trattandosi di raccomandazioni automatizzate, non è possibile garantirne in ogni caso l'esattezza o la pertinenza. Si invita pertanto il Cliente a verificare sempre le informazioni relative ai prodotti prima di procedere all'acquisto. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

## **ARTICOLO 5 – PAGAMENTO**

### **5.1 Metodi di pagamento accettati**

Il Cliente può pagare alternativamente con:

1. Carta;
2. PayPal;
3. ApplePay;
4. Finanziamento Agos (non valido per acquisti online con ritiro in Punto Vendita);
5. Klarna

#### **(1) Carta**

Al momento in cui il cliente invia l'ordine e procede con il pagamento:

1. Viene chiesta l'autenticazione forte del cliente (SCA, Strong Customer Authentication), in assenza della quale il pagamento non può essere effettuato e il contratto non può ritenersi concluso, pertanto, l'ordine viene cancellato.

Le modalità con cui questa viene fatta dipendono dall'istituto finanziario che ha emesso la carta.

2. viene chiesta l'autorizzazione al pagamento. In caso positivo, l'importo dell'acquisto viene quindi "congelato" sul disponibile della carta, ma non viene accreditato a Unieuro.

Nel caso di eventuali sblocchi di importi congelati, le tempistiche con cui tali somme rientrano nella disponibilità del Cliente dipendono esclusivamente dall'istituto finanziario che ha emesso la carta.

L'addebito vero e proprio verrà poi chiesto solo al momento della spedizione della merce. In caso di ordini con più prodotti, spediti in giorni diversi, l'addebito sarà chiesto solo al momento dell'ultima spedizione.

In nessun momento Unieuro è in grado di conoscere i dati della carta o alcuna informazione finanziaria, patrimoniale o personale del Cliente.

Unieuro in nessun caso è responsabile, e non può essere ritenuta responsabile, dell'eventuale uso fraudolento e/o illecito di una carta posto in essere da terzi durante la procedura di acquisto e pagamento dei prodotti.

Nell'eventualità di pagamento fraudolento Unieuro cercherà di bloccare l'evasione dell'ordine evitando quindi l'addebito sulla carta. In caso di esito positivo, non addebiterà nulla al legittimo titolare della carta; in caso contrario, la controversia sarà gestita secondo quanto previsto dalle normative nonché dal regolamento del circuito cui appartiene la carta utilizzata.

In caso di anomalie o irregolarità nel pagamento Unieuro si riserva la facoltà di richiedere al Cliente informazioni integrative e/o l'invio di copie di documenti comprovanti la titolarità e/o il legittimo possesso della carta utilizzata per l'acquisto. Ove il Cliente non fornisca i dati e/o documenti richiesti entro il ragionevole termine indicato da Unieuro non inferiore a tre giorni solari, Unieuro potrà non accettare e/o annullare l'Ordine ovvero risolvere il contratto già concluso, senza che ciò dia alcun diritto al Cliente di richiedere il risarcimento del danno o di far valere altre pretese.

## **(2) PayPal**

Il cliente che seleziona PayPal come metodo di pagamento viene indirizzato alla pagina di login del relativo servizio.

Le modalità di gestione dell'autenticazione forte del cliente (SCA, Strong Customer Authentication) sono a totale discrezione di PayPal.

Il pagamento viene gestito sulla base delle norme che disciplinano il rapporto tra il Cliente e *PayPal* stessa, rapporto al quale Unieuro è completamente estranea.

Il cliente può scegliere di pagare:

- in tre rate (se *PayPal*, a sua totale discrezione, rende disponibile tale modalità); oppure
- in un'unica soluzione.

In caso di esito positivo al pagamento effettuato dal Cliente, l'importo totale dell'ordine viene "congelato" sul disponibile del conto *PayPal* utilizzato (e quindi sull'eventuale carta utilizzata ad esso associata).

L'addebito vero e proprio verrà invece chiesto solo al momento della spedizione della merce ovvero dell'ultima spedizione qualora si trattasse di un ordine multi-prodotto con i prodotti spediti in tempi diversi.

In caso di acquisto in tre rate, nel momento in cui il cliente conferma l'ordine e procede con il pagamento viene chiesta l'autorizzazione al pagamento per l'intero importo relativo all'acquisto. In caso di esito positivo, sul disponibile conto *Paypal* o della carta ad esso agganciata viene quindi "congelato" l'intero importo.

Il giorno di spedizione della merce (o dell'ultimo invio in caso di spedizioni multiple) sarà addebitata la sola prima rata. Le altre due saranno poi addebitate ad intervalli di 30 giorni ciascuna.

In caso di annullamento o cancellazione dell'ordine Unieuro richiederà lo sblocco dell'importo "congelato" durante l'autorizzazione.

Le modalità e le tempistiche con cui l'importo rientrerà poi nella disponibilità del Cliente sono del tutto estranee ad Unieuro.

Nell'eventualità di pagamento fraudolento Unieuro cercherà di bloccare l'evasione dell'ordine evitando quindi l'addebito sul conto *PayPal* utilizzato. In caso di esito positivo non addebiterà nulla al legittimo titolare del conto; in caso contrario, la controversia sarà gestita secondo quanto previsto dalle normative nonché da quanto previsto da *PayPal* nei programmi "Protezione acquisti" e "Protezione vendite".

### **(3) ApplePay**

ApplePay è fruibile solo da clienti che usano dispositivi Apple e che hanno attivato uno specifico account secondo i termini e le modalità previste da Apple.

Al momento in cui il cliente conferma l'ordine e procede con il pagamento:

1. Viene chiesta l'autenticazione forte del cliente (SCA, Strong Customer Authentication) secondo le modalità previste da Apple;
2. viene chiesta l'autorizzazione al pagamento. In caso positivo, l'importo dell'acquisto viene quindi "congelato" sul disponibile della carta.

Nel caso di eventuali sblocchi di importi congelati, le tempistiche con cui tali somme rientrano nella disponibilità del Cliente dipendono esclusivamente dall'istituto finanziario che ha emesso la carta.

L'addebito vero e proprio verrà poi chiesto solo al momento della spedizione della merce. In caso di ordini con più prodotti, spediti in giorni diversi, l'addebito sarà chiesto solo al momento dell'ultima spedizione.

Nell'eventualità di pagamento fraudolento Unieuro cercherà di bloccare l'evasione dell'ordine evitando quindi l'addebito sull'account ApplePay utilizzato. In caso di esito positivo, non addebiterà nulla; in caso contrario, la controversia sarà gestita secondo quanto previsto dalle normative nonché da quanto previsto dal circuito della carta utilizzata.

#### **(4) Finanziamento Agos (non valido per acquisti online con ritiro in Punto Vendita)**

Nel caso in cui il metodo di pagamento scelto sia rateale il Cliente è indirizzato, al momento dell'invio dell'Ordine, al sito di Agos Ducato dove potrà essere selezionata la rata, scaricata la documentazione informativa precontrattuale, compilato online il modulo di richiesta del finanziamento e inoltrata la documentazione ad Agos Ducato seguendo le indicazioni del predetto sito.

Il Cliente riceverà via e-mail, da parte di Agos, gli aggiornamenti della richiesta di finanziamento non impegnativa. L'approvazione del finanziamento è soggetta a valutazione discrezionale di Agos Ducato, del cui operato – anche con riguardo alla tempistica dell'iter di approvazione, e/o della completezza e correttezza della documentazione fornita dal Cliente ad Agos ai fini dell'approvazione della pratica di finanziamento – Unieuro non risponde in nessun caso e per nessun motivo nei confronti del Cliente. Agos Ducato, ricevuta ed esaminata tutta la documentazione, comunicherà al Cliente e ad Unieuro l'accoglimento o meno della richiesta di finanziamento.

Se il finanziamento sarà concesso, le rate con cui il prezzo del prodotto e/o servizio acquistato dovrà essere corrisposto saranno addebitate al Cliente nei tempi e nei modi indicati nel contratto di finanziamento concluso tra il Cliente e Agos Ducato. Unieuro evaderà l'Ordine

solamente in seguito al ricevimento dell'approvazione definitiva del finanziamento da parte di Agos Ducato. Tale approvazione definitiva dovrà pervenire a Unieuro entro e non oltre 15 giorni dal momento dell'invio dell'ordine a Unieuro. Nel caso in cui tale termine non fosse rispettato, il contratto di vendita perderà qualsiasi sua validità e l'ordine verrà cancellato, senza che da ciò derivi una qualsiasi responsabilità in capo a Unieuro.

Se il finanziamento non sarà concesso l'Ordine del Cliente sarà automaticamente cancellato al ricevimento della comunicazione del diniego del finanziamento da parte di Agos Ducato. Il Cliente ha comunque la facoltà di inoltrare un nuovo Ordine con una delle altre modalità di pagamento messe a disposizione sul Sito e previste in queste CGV. In tal caso i prezzi e le disponibilità dei prodotti saranno quelle esposte al momento dell'inserimento del nuovo Ordine.

## **(5) Pagamento con Klarna**

Il cliente che seleziona Klarna come metodo di pagamento viene indirizzato alla pagina di login del relativo servizio.

Le modalità di gestione dell'autenticazione forte del cliente (SCA, Strong Customer Authentication) sono a totale discrezione di Klarna.

Il pagamento viene gestito sulla base delle norme che disciplinano il rapporto tra il Cliente e *Klarna* stessa, rapporto al quale Unieuro è completamente estranea.

Sono attualmente possibili due modalità di pagamento:

- "Paga in 3 rate", in cui l'importo dell'acquisto viene addebitato in tre rate.

Nel momento in cui il cliente conferma l'ordine e procede con il pagamento, viene chiesta l'autorizzazione al pagamento per il solo importo relativo alla prima rata. In caso di esito positivo, sul disponibile della carta agganciata all'account Klarna verrà quindi "congelato" solo l'importo della prima rata.

Il giorno di spedizione della merce (o dell'ultimo invio in caso di spedizioni multiple) sarà quindi chiesto l'addebito della prima rata. Le altre due saranno poi addebitate ad intervalli di 30 giorni ciascuna.

La gestione della rateizzazione (calcolo ed eventuale riformulazione delle rate, modalità e tempistiche di addebito, notifiche ecc.) è di esclusiva pertinenza di Klarna.

- "Paga subito", in cui le modalità di funzionamento sono quelle di un tipico pagamento con carta: congelamento dell'importo dell'ordine sul disponibile della carta agganciata all'account Klarna al momento della finalizzazione dell'ordine e quindi richiesta di addebito al momento della spedizione della merce o dell'ultimo invio in caso di spedizioni multiple.

In caso di annullamento o cancellazione dell'ordine Unieuro richiederà lo sblocco dell'importo "congelato" durante l'autorizzazione.

Le modalità e le tempistiche con cui l'importo rientrerà poi nella disponibilità della carta agganciata all'account Klarna sono del tutto estranee ad Unieuro.

Nell'eventualità di pagamento fraudolento Unieuro cercherà di bloccare l'evasione dell'ordine evitando quindi l'addebito sul conto Klarna utilizzato. In caso di esito positivo, non addebiterà nulla al legittimo titolare del conto; in caso contrario, la controversia sarà gestita secondo quanto previsto dalle normative nonché da quanto previsto dal regolamento di Klarna.

## **5.2 Sicurezza dei pagamenti**

Unieuro utilizza le best practice di settore per la gestione della sicurezza nei pagamenti.

In particolare:

1. Le informazioni sono trasmesse unicamente mediante protocolli sicuri.

A tale proposito, verificare come il proprio browser informa se si sta usando una connessione protetta;

1. le transazioni sono autenticate mediante autenticazione forte (SCA), sempre per quanto riguarda i pagamenti con carta, a discrezione di PayPal nel caso di pagamenti con tale strumento.

Il Sito è certificato dalla società DigiCert Inc. (come da certificato che appare cliccando sull'immagine del lucchetto chiuso visibile nella barra superiore del browser).

La sicurezza del dispositivo che il Cliente sta utilizzando per l'acquisto è ovviamente a carico del Cliente stesso.

Si consiglia in particolare:

1. l'utilizzo di software di protezione come antivirus, personal firewall e sistemi host di rilevamento delle intrusioni (HIDS);
2. di aggiornare costantemente il sistema operativo e tutti gli applicativi presenti sul dispositivo stesso;
3. proteggere l'accesso al dispositivo (es. password sicure, lock del monitor ecc.)

Il Cliente prende atto ed accetta quanto indicato in merito alla sicurezza delle modalità di pagamento esonerando Unieuro da eventuali responsabilità che dovessero derivare da problematiche verificatesi nonostante l'adozione delle citate misure di sicurezza.

### **5.3 Pagamento dei prodotti prenotati attraverso il Sito e ritirati presso un punto vendita**

Il Cliente che abbia scelto di ritirare e acquistare i prodotti prenotati attraverso il Sito presso uno dei Punti Vendita Unieuro e/o in uno dei Punti Vendita di un Affiliato indicati sul Sito dovrà, invece, effettuare il relativo pagamento presso il Punto Vendita selezionato al momento dell'acquisto mediante i mezzi di pagamento messi a disposizione dal Punto Vendita medesimo.

## **ARTICOLO 6 – CONSEGNA DEI PRODOTTI ACQUISTATI ATTRAVERSO IL SITO E SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **6.1 Luogo di consegna**

In caso di acquisto online la consegna dei beni e/o servizi può essere effettuata presso un Punto Vendita Unieuro o presso l'indirizzo indicato dal Cliente.

In caso di prenotazione online con ritiro presso il Punto Vendita la consegna dei beni e/o servizi può essere effettuata presso un Punto Vendita Unieuro o presso un Punto Vendita Affiliato.

Le modalità per impostare i dati di spedizione della merce dipendono dal metodo di pagamento selezionato:

– PayPal, carte di pagamento e finanziamento Agos: i dati vengono impostati sul sito di Unieuro ed inoltrati quindi al fornitore dello strumento di pagamento selezionato.

Unieuro non è responsabile per mancato recapito del prodotto e/o servizio acquistato determinato da errori del Cliente nell'indicazione dell'indirizzo (es: mancanza del numero civico, indirizzo sconosciuto, indirizzo non corretto, ecc.).

Unieuro non effettua consegne al di fuori del territorio nazionale, San Marino e Città del Vaticano; eventuali ordini con dati di spedizione incompleti o con luogo di consegna all'estero saranno automaticamente cancellati.

A seconda dei beni/servizi selezionati, alcune modalità di consegna potrebbero non essere disponibili. Le modalità disponibili per ciascun Prodotto saranno in ogni caso indicate nella relativa pagina di carrello.

### **6.2 Tempi di consegna**

Le tempistiche di consegna indicate nelle pagine descrittive dei prodotti e nelle altre pagine del sito, consultabili durante il processo di acquisto, sono stime indicative e vengono calcolate principalmente sulla base di dati statistici in possesso di Unieuro (per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo delle stime di consegna [clicca qui](#)) In ogni caso per gli

acquisti online con consegna a domicilio o presso un Punto Vendita, Unieuro si impegna a consegnare i prodotti nel termine di 30 giorni dall'inserimento dell'ordine e conclusione del contratto come previsto dall'articolo 61, comma 1 del Codice del Consumo.

In caso di acquisto di più prodotti di diversa tipologia, Unieuro si riserva la facoltà di consegnarli in momenti differenti. Tale scelta di Unieuro non comporterà alcun aggravio di costi per il Cliente.

A mero scampo di equivoci, si precisa che non si effettueranno consegne nei giorni di sabato, domenica e festivi.

### **6.3 Verifica dei prodotti da parte del Cliente**

Al ricevimento del prodotto acquistato il Cliente è tenuto a verificare se:

- (i) il numero di colli in consegna corrisponde a quello indicato sul documento di trasporto;
- (ii) se l'imballo è esteriormente integro.

L'accettazione della consegna dei prodotti senza che il Cliente abbia apposto una riserva o una contestazione nel documento di trasporto equivale a riconoscimento della conformità della consegna all'Ordine per quantità, per tipologia e per imballo.

Restano salve le ulteriori garanzie previste dalla Legge in relazione ai prodotti consegnati.

### **6.4 Servizi aggiuntivi**

Contestualmente all'Ordine il Cliente può richiedere alcuni servizi aggiuntivi da eseguirsi contestualmente alla consegna dei prodotti tra i quali, a titolo di mero esempio, il servizio di installazione del prodotto acquistato, alle condizioni economiche di volta in volta concordate.

Detti servizi saranno prestati da installatori autorizzati da Unieuro, motivo per il quale i tempi di consegna potrebbero in tal caso richiedere tempi più lunghi come indicato nel paragrafo 6.2. e nella sezione dedicata al calcolo delle stime di consegna consultabile al seguente link [stime tempi di consegna](#)

### **6.5 Ritiro RAEE**

Contestualmente all'Ordine il Cliente può altresì chiedere il servizio gratuito di ritiro dell'usato (RAEE).

In caso di ritiro in negozio il cliente potrà chiedere il servizio gratuito di ritiro dell'usato (RAEE) direttamente in punto vendita contestualmente al ritiro

Per le informazioni relative al ritiro RAEE al momento della consegna del prodotto acquistato si rinvia all'apposita sezione RAEE consultabile al link [eco-contributo-raee](#) nella versione costantemente aggiornata.

## **6.6 Fatturazione**

### **6.6.1**

Le vendite di beni online (perfezionatesi attraverso il sito [www.unieuro.it](http://www.unieuro.it)) nei confronti dei consumatori (privi di partita IVA) non sono soggette né all'obbligo di emissione della fattura secondo l'articolo 22 del D.P.R. n. 633/72 né all'obbligo di certificazione fiscale (mediante scontrino fiscale o ricevuta fiscale) ai sensi dell'articolo 2, lett. oo), del D.P.R. 21 dicembre 1996 n. 696 né all'obbligo di memorizzazione elettronica e di trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lett. a) del D.M. 10 maggio 2019.

Al momento dell'effettuazione dell'Ordine il Cliente potrà richiedere l'emissione della fattura elettronica. La fattura elettronica sarà disponibile presso l'area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate o presso l'indirizzo PEC comunicato dal cliente; una copia di cortesia della fattura sarà messa a disposizione del Cliente sulla sezione "I miei ordini" della sua Area Personale della *dashboard* (dove potrà essere consultata e scaricata in formato PDF).

### **6.6.2**

Se al momento dell'effettuazione dell'Ordine il Cliente non ha richiesto la fattura, Unieuro, al momento della spedizione dei beni, metterà a disposizione del cliente, nella sua Area Personale, uno Scontrino elettronico denominato "Scontrino elettronico WEB" – in formato PDF – valido ai fini dell'esercizio dei diritti di garanzia ma non valido ai fini fiscali.

### **6.6.3**

Il Cliente può chiedere l'emissione della fattura dopo l'effettuazione dell'ordine, ma entro 12 giorni dalla data della spedizione dei beni. In tal caso il cliente deve contattare l'Assistenza Clienti tramite i canali disponibili: Chat, Mail e call center, indicati in un apposito link disponibile sul sito.

### **6.6.4**

In deroga a quanto previsto al precedente art. 6.6.1, per la vendita di determinati servizi (es: assistenza aggiuntiva), Unieuro emetterà fattura elettronica (anche senza esplicita richiesta del cliente) che verrà resa disponibile secondo le modalità descritte nell'articolo 6.6.1.

### **6.6.5**

Per Ordini aventi ad oggetto più prodotti, possono essere emesse fatture o scontrini elettronici, a seconda dei casi, distinti in base alle spedizioni effettuate e alle tipologie di beni/servizi acquistati.

### **6.6.6**

La fattura relativa all'acquisto di prodotti prenotati attraverso il Sito, ma ritirati e acquistati presso un punto vendita, sarà emessa, su richiesta del Cliente, dal venditore al momento del perfezionamento dell'acquisto stesso ed è messa a disposizione alternativamente: nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate o presso indirizzo PEC comunicato dal

Cliente. La copia di cortesia verrà consegnata presso il punto vendita al momento del ritiro dei prodotti/servizi acquistati.

### **6.6.7 Spese di spedizione**

Al prezzo del prodotto e/o del servizio acquistato dal Cliente attraverso il Sito potrà essere aggiunto un importo a titolo di spese di spedizione e trasporto, è calcolato in modo automatico dal sistema informativo di Unieuro avuto riguardo, tra l'altro, al peso e alle dimensioni dei prodotti. Tale importo verrà indicato nell'Ordine prima del suo invio da parte del Cliente. I costi di spedizione potrebbero variare in base all'area geografica di consegna. [Clicca qui](#) per informazioni su Modalità e Costi di spedizione.

## **ARTICOLO 7 – GARANZIA**

In conformità alla normativa in vigore, il regime di garanzia sui prodotti venduti da Unieuro cambia a seconda che l'acquirente sia un Cliente consumatore ovvero un Cliente professionista: nel primo caso, si applicherà la garanzia legale di conformità (di seguito, "Garanzia Legale") ai sensi del Codice del Consumo; nel secondo, la garanzia per i vizi della cosa venduta disciplinata dal Codice Civile.

### **7.1 Cliente Professionista**

Il prodotto acquistato dal Cliente professionista (ossia una persona giuridica o fisica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario) è coperto dalla garanzia per vizi della cosa venduta ai sensi degli artt. 1490 e ss. del Codice Civile.

L'azione del Cliente professionista volta a far valere detta garanzia si prescrive decorso 1 anno dalla consegna del prodotto acquistato e i relativi vizi devono essere denunciati nei termini di cui all'art. 1495 del Codice Civile.

### **7.2 Cliente Consumatore**

Il prodotto acquistato dal Cliente consumatore è coperto dalla Garanzia Legale per i beni di consumo come disciplinato dagli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo e, per quanto ivi non espressamente previsto, dagli artt. 1490 e ss. del Codice Civile sul contratto di vendita.

La Garanzia Legale si applica ed opera a carico del venditore nel caso in cui il prodotto presenti difetti di conformità, purché detti difetti si manifestino entro 24 mesi dalla data di consegna del bene al Cliente.

L'azione del Cliente consumatore volta a far valere detta garanzia si prescrive decorsi 26 mesi dalla consegna del prodotto acquistato.

Per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve possedere i seguenti:

1) requisiti soggettivi: a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita; b) essere idoneo ad ogni utilizzo

particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato; c) essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita; e d) essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.

2) requisiti oggettivi: a) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo; b) possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto; c) essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere; e, d) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore, o da altre persone nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

L'eventuale difetto di conformità che deriva dall'errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se: a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata effettuata dal consumatore e l'errata installazione dipende da carenze nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore o, per i beni con elementi digitali, fornite dal venditore o dal fornitore del contenuto digitale o del servizio digitale.

### ***7.3 Rimedi a disposizione del Cliente Consumatore***

Ai sensi degli artt. 135 bis, ter e quater del Codice del Consumo, in presenza di difetto di conformità, il Cliente ha diritto:

#### **1. Riparazione o sostituzione del bene:**

- a) senza spese;
- b) entro un congruo periodo di tempo dal momento in cui il venditore è stato informato dal consumatore del difetto di conformità;
- c) senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.

Qualora si debba rimediare al difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione dei beni, il consumatore deve metterli a disposizione del venditore. Il venditore riprende i beni sostituiti a proprie spese. Qualora la riparazione richieda la rimozione del bene installato l'obbligo di riparare o sostituire il bene comprende la rimozione del bene non conforme e

l'installazione del bene sostitutivo o riparato, oppure l'obbligo di sostenere le spese di rimozione o installazione.

Il consumatore non è tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

Al fine di rendere il servizio di assistenza post-vendita di alto livello ed assolutamente trasparente, Unieuro si impegna, su base volontaria, a far eseguire la riparazione o a sostituire il prodotto difettoso entro il termine massimo di 40 (quaranta) giorni dalla richiesta di assistenza in garanzia.

## **2. Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto:**

- a) se il venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione oppure non ha effettuato la riparazione o la sostituzione, ove possibile, ai sensi dell'articolo 135-ter, commi 1, 2 e 3, oppure ha rifiutato di rendere conformi i beni ai sensi del comma 3;
- b) se si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene;
- c) se il difetto di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita;
- d) se il venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

- a) La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme;
- b) Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto di vendita mediante una dichiarazione diretta al venditore contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto di vendita;
- c) Se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei beni consegnati e sussiste una causa di risoluzione del contratto di vendita, il consumatore può risolvere il contratto limitatamente ai beni non conformi e a quelli acquistati insieme ai beni non conformi, qualora non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilità i beni non affetti da vizi (es: beni collegati e/o accessori).

Se il consumatore risolve interamente il contratto di vendita o limitatamente ad alcuni dei beni consegnati in forza del contratto di vendita: a) il consumatore restituisce il bene al venditore, a spese di quest'ultimo, e b) il venditore rimborsa al consumatore il prezzo pagato per il bene al ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di aver restituito o spedito il bene.

#### **7.4 Casi di esclusione della Garanzia Legale**

In conformità alla disciplina del Codice del Consumo e del Codice Civile applicabile, la Garanzia Legale è esclusa qualora ricorra una delle seguenti ipotesi: (i) il prodotto sia stato consegnato per un esame tecnico a soggetti non autorizzati dal produttore o da Unieuro (es centri tecnici di assistenza non autorizzati dal produttore); (ii) il preteso difetto di conformità del prodotto si sia manifestato oltre il termine di 24 mesi dalla consegna del prodotto medesimo; (iii) il preteso difetto sia dovuto (in tutto od in parte) a cattivo e/o improprio uso/conservazione/ manutenzione o installazione – del Cliente o di soggetti non autorizzati dal produttore o da Unieuro –/ovvero sia dovuto a inosservanza delle istruzioni fornite dal produttore e presenti ad esempio nel manuale d'uso del prodotto o altra istruzione fornita da Unieuro assieme ai prodotti consegnati; (iv) al momento della conclusione del contratto, il Cliente sia a conoscenza del difetto e lo abbia espressamente accettato;

#### **7.5 Modalità di attivazione della Garanzia Legale**

Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato il prodotto con consegna a domicilio o con consegna presso un Punto Vendita Unieuro, la Garanzia Legale deve essere fatta valere direttamente nei confronti di Unieuro con i seguenti strumenti: (i) telefonicamente, contattando l'Assistenza Clienti al numero 02-97070680; (ii) via e-mail, scrivendo all'indirizzo [servizioclienti@unieuro.com](mailto:servizioclienti@unieuro.com); (iii) online, compilando l'apposito [modulo](#) disponibile sul Sito; recandosi presso un punto vendita diretto Unieuro o presso il Punto Vendita Affiliato ad insegna Unieuro presso il quale è avvenuta la consegna dei Prodotti difettosi per chiedere assistenza Il personale addetto, provvederà a fornire al Cliente tutte le informazioni necessarie relativamente alle condizioni e alle procedure per la fruizione della Garanzia Legale. Maggiori informazioni sono reperibili presso la sezione "GARANZIE" del sito web, consultabile [qui](#).

Nel caso in cui il Cliente abbia scelto di ritirare e acquistare il prodotto prenotato attraverso il Sito presso un punto vendita di Unieuro o di Affiliato indicato sul Sito, la Garanzia Legale deve essere fatta valere esclusivamente nei confronti di chi abbia agito quale venditore del prodotto difettoso (sia esso gestore del Punto vendita Unieuro o altro soggetto terzo Affiliato così come identificato e indicato nello scontrino di vendita e/o nella fattura d'acquisto). A scanso di equivoci si precisa che qualora il prodotto sia stato ritirato dal Cliente presso un Punto Vendita di un Affiliato, è quest'ultimo l'unico soggetto tenuto a offrire la Garanzia Legale, con esclusione di Unieuro che non è in tale ipotesi considerato venditore.

## **ARTICOLO 8 – DIRITTO DI RECESSO DEL CLIENTE CONSUMATORE**

Il presente paragrafo non si applica ai contratti conclusi dal Cliente consumatore presso il Punto vendita e a quelli conclusi dal Cliente professionista.

### **8.1 Recesso dal contratto concluso online**

Ai sensi degli articoli 52 e ss. del Codice del Consumo, il Cliente Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto entro il termine di 14 (quattordici) giorni dal ricevimento del prodotto presso il proprio recapito senza alcuna penalità e senza dover fornire alcuna motivazione.

Nel caso di consegna separata di più prodotti, ordinati dal Cliente Consumatore con un solo Ordine, il termine di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di recesso decorre dal giorno in cui è consegnato l'ultimo bene.

Nel caso di acquisto di un Servizio, il termine di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di recesso decorre dal giorno dell'acquisto.

### **8.2 Esercizio del diritto di recesso**

Il Cliente Consumatore può comunicare la volontà di recedere dal contratto compilando e inviando il modulo standard conforme all'allegato I parte B del D.lgs. 21/2014, reperibile sul Sito nella sezione *assistenza clienti*, ovvero presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita in tal senso con una delle seguenti modalità:

1. online, compilando il modello di recesso presente sul Sito nella sezione [assistenza clienti](#) ;
2. Con la Modalità Self, dalla tua area personale, nella sezione ordini, cliccando sul pulsante "Restituisci", e selezionando la voce "ho cambiato idea". Questa modalità non potrà essere utilizzata nel caso di acquisto con finanziamento
3. Telefonicamente, contattando il call center al numero 02-97070680
4. ovvero a mezzo email o a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento ai recapiti di cui all'art. 9 che segue.

Per maggiori dettagli sull'esercizio del diritto di recesso si può consultare la sezione "reso e diritto di recesso" del sito internet di Unieuro.

Unieuro confermerà al Cliente – via e-mail all'indirizzo di posta elettronica comunicato nel corso della procedura di acquisto sul Sito – il ricevimento della dichiarazione di recesso esercitato fornendo le istruzioni per procedere alla restituzione del/i prodotto/i.

### **8.3 Esclusione del diritto di recesso**

In conformità a quanto previsto dall'art. 59 del Codice del Consumo, il Cliente Consumatore non può esercitare il diritto di recesso nei casi di cui al medesimo articolo 59. Si precisa che il diritto di recesso è escluso per i prodotti alimentari e per i contratti di servizio dopo la completa prestazione del servizio. [Clicca qui per informazioni su Reso e diritto di recesso](#) .

#### **8.4 Obblighi del consumatore in caso di recesso**

Entro 14 giorni dal giorno in cui il Cliente Consumatore ha comunicato la volontà di recedere dal contratto, il prodotto per cui viene esercitato il diritto di recesso deve essere restituito nelle modalità di seguito illustrate:

a) Per i prodotti acquistati online con consegna a domicilio o ritiro in negozio, il Cliente Consumatore deve restituire il prodotto:

i) consegnandolo al corriere incaricato da Unieuro, utilizzando il codice RMA fornito via e-mail da Unieuro, oppure.

(ii) restituendolo presso uno dei punti vendita Unieuro

b) Per i prodotti acquistati online con ritiro in negozio a cui risulta associato un servizio acquistato presso il punto vendita e non ancora eseguito (es. Servizio di Assistenza Aggiuntiva), il Cliente Consumatore deve recarsi presso un punto vendita Unieuro diretto e restituire il prodotto precedentemente acquistato munito di prova d'acquisto del servizio e del prodotto per i quali ha esercitato il diritto di recesso.

In caso di recesso da un contratto di servizi Unieuro potrà inibire al Consumatore l'accesso e/o l'utilizzo del servizio e degli eventuali contenuti digitali ad esso afferenti, fermo restando l'obbligo per il Consumatore di astenersi dall'utilizzare i contenuti digitali o il servizio digitale o dal metterlo a disposizione di terzi.

Per maggiori dettagli sulle modalità di esercizio del diritto di recesso si può consultare la sezione "reso e diritto di recesso" presente sul sito di Unieuro.

Il prodotto restituito dovrà risultare in un normale stato di conservazione e sostanzialmente integro, dovrà essere nella sua confezione originale, completo di tutti gli accessori in dotazione, anch'essi integri ed eventuali manuali, senza alcuna mancanza.

Il prodotto con relativo imballo originale dovrà essere reso all'interno di ulteriore imballo neutro a protezione della merce resa.

L'etichetta riportante il NUMERO DI RMA dovrà essere applicata all'esterno del collo, sull'imballo neutro (non direttamente sull'imballo originale del prodotto).

Tutti i dati personali, account, ed eventuali password inserite dall'utente dovranno essere assolutamente rimossi. In casi di prodotti a marchio Apple dovrà essere disattivata la funzione "trova my iphone".

Il Cliente Consumatore risponderà unicamente della diminuzione di valore risultante da una manipolazione diversa da quella "normale" e necessaria per verificare la natura, le caratteristiche e il funzionamento del prodotto. Il Cliente risponderà altresì nel caso di restituzione di prodotto diverso per tipo, modello, marca e natura e per l'assenza e/o per il danneggiamento del prodotto e/o di uno o più degli accessori in dotazione.

#### **8.5 Obblighi del venditore in caso di recesso**

Una volta ricevuta la richiesta di recesso, Unieuro S.p.A. provvederà alla restituzione dell'intero importo versato dal Cliente Consumatore entro il termine di quattordici giorni dalla data in cui il Cliente Consumatore ha esercitato il diritto di recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale. Unieuro S.p.A. si riserva il diritto di trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i Prodotti oggetto del diritto di recesso, oppure finché il Cliente Consumatore non abbia consegnato i beni al corriere incaricato da Unieuro, a seconda di quale situazione si verifichi prima.

## **ARTICOLO 9 – MODIFICHE**

In qualunque momento e a propria esclusiva discrezione Unieuro si riserva il diritto di apportare sul Sito modifiche/integrazioni /aggiornamenti a contenuti, programmi o altri materiali ivi contenuti o disponibili (ivi incluse le presenti CGV).

Ogni modifica/integrazione/aggiornamento apportata non produce effetto con riferimento agli Ordini correttamente inviati dal Cliente prima dell'effettuazione di modifiche o aggiornamenti.

L'eventuale modifica delle norme del Codice del Consumo che risulti inderogabile sarà automaticamente applicata ai contratti conclusi con il Cliente consumatore facendo salvo, nella misura massima possibile, quanto previsto dalle presenti CGV già approvate dal Cliente con l'Ordine.

## **ARTICOLO 10 – COMUNICAZIONI, CONTATTI E RECLAMI**

Per qualsiasi richiesta, comunicazione o reclamo relativo a prenotazioni od Ordini, alle presenti CGV o, in generale, a qualsiasi contratto concluso con Unieuro attraverso il Sito, è possibile contattare la Società ai seguenti recapiti: Unieuro S.p.A. in Via Piero Maroncelli n. 10, 47121 - Forlì (FC), presso Palazzo Hercolani, o all'indirizzo [servizioclienti@unieuro.com](mailto:servizioclienti@unieuro.com).

Per assistenza telefonica è possibile contattare il Servizio Clienti al numero 02-97070680 dal lunedì alla domenica (festivi esclusi) dalle ore 9:00 alle ore 20:00.

## **ARTICOLO 11 – ADR, GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE CON IL CLIENTE CONSUMATORE**

Per qualsiasi problematica il Cliente Consumatore potrà avvalersi dei [mezzi di risoluzione delle controversie dei consumatori](#) messi a disposizione dall'Unione Europea, fare riferimento al Punto Vendita dove il prodotto è stato acquistato o contattare il nostro servizio clienti tramite l'indirizzo e-mail [servizioclienti@unieuro.com](mailto:servizioclienti@unieuro.com) (a partire dal 20 luglio 2025, la piattaforma europea di "Online Dispute Resolution" (ODR) viene definitivamente dismessa).

In ogni caso il Cliente Consumatore potrà continuare a utilizzare i metodi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dalla legge ovvero in alternativa adire le vie giudiziarie, restando fermo il suo diritto di agire giudizialmente davanti al Giudice del Foro in cui egli ha residenza o domicilio elettivo qualunque sia l'esito della procedura di mediazione. La competenza di tale Foro è obbligatoria e non può essere in alcun modo derogata.

## **ARTICOLO 12 – GIURISDIZIONE E FORO COMPETENTE PER CONTROVERSIE CON IL CLIENTE PROFESSIONISTA**

Le presenti Condizioni generali di vendita e il contratto concluso con il Cliente professionista sono disciplinati dalla legge italiana. Tutte le controversie relative a validità, efficacia, interpretazione o esecuzione delle presenti CGV, del contratto di vendita nonché, in generale, relative alla navigazione sul Sito da parte del Cliente ovvero all'utilizzo di qualsiasi funzionalità messa a sua disposizione sul Sito, è competente in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria del Foro di Forlì.