



## *Associazione Nazionale Formatori, Criminologi e Criminalisti*

*Iscritta al M.I.S.E. nel II Elenco delle Associazioni Professionali*

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI PRODOTTI E CONTENUTI DIGITALI DEL SITO  
WWW.CRIMINOLOGICAMENTE.IT (v. 2.4 del 15.3.2023)

### **1. Validità e ambito di applicazione**

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano la vendita di Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali, , tramite il Sito web [www.criminologicamente.it](http://www.criminologicamente.it) e [www.anfoc.it](http://www.anfoc.it) da parte di ANFoC, Associazione professionale iscritta presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Tutti i termini con lettera maiuscola avranno il significato di cui al successivo art. 18.

1.2 Le Condizioni Generali di Vendita si applicano esclusivamente ai Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali commercializzati direttamente da ANFoC tramite il Sito ai propri Utenti. ANFoC non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di (i) terze parti - venditori - che promuovono e/o commercializzano, tramite il Marketplace ospitato dal Sito, prodotti propri o di terzi e (ii) soggetti presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. ANFoC non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Inoltre, per quanto concerne i soggetti di cui al punto (ii) che precede, ANFoC 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.

1.2.1 Nel caso in cui l'acquisto di Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali da parte dell'Utente avvenga tramite il Marketplace, troveranno applicazione termini e condizioni di vendita del singolo venditore, come indicato in ciascuna Scheda Prodotto e nei relativi ordini.

1.3 I Prodotti distribuiti da ANFoC tramite il Sito sono costituiti, in particolare, da Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali ovvero libri e riviste specializzate.

1.4 Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto da parte dell'Utente e sono disponibili in lingua italiana. ANFoC si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali di Vendita 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 a consultare con regolarità l'apposita sezione dedicata.

## **2. Premesse**

2.1 L'offerta e la vendita dei Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali tramite il Sito costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina sul commercio elettronico e, per gli Utenti che rivestano la qualità di consumatori, dagli artt. 45 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni ("Codice del Consumo").

2.2 Per poter inviare un ordine relativo ad un Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali è necessario leggere, esaminare attentamente e comprendere le presenti CGV che sono rese disponibili e scaricabili nel footer del sito internet. Con l'invio dell'ordine, le CGV si considerano lette ed accettate.

2.3 La lingua 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.

2.4 Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalle presenti CGV, trovano applicazione le disposizioni di cui alle Condizioni Generali d'Uso, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le disposizioni in materia di diritti di proprietà intellettuale, modifiche del servizio, specifiche d'uso e navigazione sul Sito. Le Condizioni Generali d'Uso del Sito formano, pertanto, parte integrante del contratto concluso tra ANFoC e l'Utente e si considerano accettate dall'Utente con l'invio dell'ordine. ANFoC invita l'Utente a consultare regolarmente le Condizioni Generali d'Uso del Sito. Inoltre, trova applicazione anche il Regolamento interno di ANFoC nonché i Regolamenti speciali associativi ove applicabili.

## **3. Acquistare tramite il Sito**

3.1 L'acquisto dei Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali tramite il Sito è consentito sia a Utenti che rivestano la qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, sia a Utenti che non rivestano tale qualità, a condizione che abbiano compiuto gli anni 18. Al fine di verificare la sussistenza dell'età minima richiesta dalla legge, ANFoC si riserva il diritto di richiedere il codice fiscale o altro documento di riconoscimento. Qualora risulti che l'Utente abbia meno di 18 anni, gli sarà inibita la prosecuzione dell'iter di acquisto e l'inoltro del relativo ordine. In ogni caso, qualora per qualsiasi motivo, anche di carattere tecnico, l'ordine di acquisto dovesse essere comunque inviato, esso sarà immediatamente risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., attesa la sua contrarietà alle CGV e/o alla normativa vigente. L'Utente sarà prontamente informato tramite e-mail della cancellazione dell'ordine e, laddove il pagamento sia già stato eseguito, ANFoC effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto, costituito dal prezzo d'acquisto del Prodotto, dalle spese di spedizione, se applicate, e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come indicato nel modulo d'ordine, con le modalità e le tempistiche indicate in relazione alla specifica modalità di pagamento utilizzata. Tale rimborso tuttavia, sarà al netto delle imposte che ANFoC versa in qualità di tasse (IVA ed imposte affini) o di servizi (POS o Paypal).

3.2 L'acquisto di Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali è consentito sia all'Utente titolare di un Account Utente, sia all'Utente Ospite. Le modalità per la creazione di un Account ANFoC sono disponibili all'art. 1 delle Condizioni Generali d'Uso del Sito.

3.2.1 Agli acquisti effettuati dall'Utente Ospite si applicano tutte le previsioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita, delle Condizioni Generali d'Uso del Sito, nonché ogni altra informativa e policy presente sul Sito, ove non espressamente derogate. In ogni caso, all'Utente Ospite al momento non è consentito: (i) utilizzare un indirizzo e-mail già utilizzato per un ordine precedentemente effettuato in qualità di Utente Ospite ed ancora in corso (ossia, in relazione al quale non sia ancora avvenuta la consegna dei Prodotti) e/o un indirizzo e-mail già utilizzato per la creazione di un Account ANFoC; (ii) acquistare

prodotti di venditori terzi sul Marketplace; (iii) acquistare Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali ed effettuare acquisti al di fuori del territorio italiano, salvo venga indicato un indirizzo di consegna all'interno del territorio italiano; (v) effettuare il pagamento attraverso Contrassegno, Bonifico, sistemi informativi della Pubblica Amministrazione, Carta del Docente, 18App, e/o altri sistemi di pagamento resi disponibili - anche temporaneamente - sul Sito, ma non disponibili per l'Utente Ospite.

3.3 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 ANFoC indenne e manlevata da qualsiasi pretesa, 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. L'Utente si assume il rischio di non vedere evaso l'ordine di Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali qualora non compili correttamente le informazioni richieste o non dovesse rispondere alle mail inviate dall'ANFoC. E' onere dell'Utente infatti, assicurarsi che l'ordine sia andato a buon fine e deve contattare l'Associazione qualora i Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali acquistati e prossimi alla data di partenza per assicurarsi che l'iscrizione o l'acquisto siano andati a buon fine.

3.4 ANFoC 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 ANFoC; (iii) un Utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo e, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito o altri strumenti di pagamento; (iv) Utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente a ANFoC i documenti dalla stessa richiesti nell'ambito della procedura di cui all'art. 8.1.1 che segue o che abbiano inviato documenti non validi.

#### **4. Il contratto tra ANFoC e l'Utente**

4.1 In conformità al D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 in materia di commercio elettronico, ANFoC informa 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 ANFoC, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito; b) 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; c) dopo la trasmissione dell'ordine, l'Utente potrà modificarlo (i) accedendo alla sezione "I miei ordini" all'interno del proprio Account ANFoC e seguendo le istruzioni che compariranno sul Sito, fino a quando non sarà evidenziato che l'ordine non è più modificabile in quanto il Prodotto è in preparazione per la spedizione, ovvero (ii) nel caso in cui si tratti di Utente Ospite, inviando una e-mail all'indirizzo [segreteria.anfoc@gmail.com](mailto:segreteria.anfoc@gmail.com), salvo che il Prodotto risulti già in preparazione per la spedizione; d) una volta registrato l'ordine, ANFoC invierà all'Utente, all'indirizzo e-mail 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, nonché le informazioni sul diritto di recesso ed, in particolare, le Istruzioni Tipo sul Recesso e il Modulo Tipo di Recesso. Con la ricezione della mail di conferma d'ordine, il contratto si intenderà, quindi, perfezionato; e) l'ordine sarà archiviato nella banca dati di ANFoC per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge; gli elementi essenziali dell'ordine saranno riportati nella conferma d'ordine. Inoltre, l'Utente potrà accedere al proprio ordine, consultando la sezione "I miei ordini" del Sito, salvo il caso in cui si tratti di un Utente Ospite. Quanto appena affermato vale per il sito [www.criminologicamente.it](http://www.criminologicamente.it).

Per quanto riguarda il sito [www.anfoc.it](http://www.anfoc.it) ove si acquistano Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali, valgono i punti precedenti dalla lettera a) alla lettera b). Dopo tale lettera si aggiunge la seguente condizione di vendita: c) un utente ha l'onere di leggere il prodotto che sta acquistando soprattutto quando si tratta di corsi di formazione e si deve assicurare dell'acquisto che intende fare. L'acquisto si intende perfezionato quando viene inviato il modulo POS online o il bonifico via mail.

## **5. Disponibilità dei Prodotti**

5.1 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, eccezion fatta per i Prodotti indicati nel catalogo pubblicato sul Marketplace come "venduti e spediti" e/o "venduti" dai terzi venditori aderenti al Marketplace.

5.2 All'interno della Scheda Prodotto sono presenti le informazioni relative alla disponibilità di ciascun Prodotto. La disponibilità dei Prodotti viene continuamente monitorata e aggiornata. Sono indicati come "Disponibile in [giorni o settimane]" (ad es. "3-5-10 giorni", "4-5 settimane") i Prodotti che non sono presenti nel magazzino di ANFoC e che risultano disponibili entro il termine indicato, ossia il tempo necessario a reperire ciascun Prodotto dai fornitori e preparare la spedizione. La disponibilità del Prodotto è legata alle informazioni preventivamente comunicate a ANFoC da ciascun fornitore. Laddove ANFoC non fosse in grado di procedere alla spedizione a causa di tale sopravvenuta indisponibilità, informerà l'Utente via e-mail entro il termine suddetto. Inoltre, poiché il Sito può essere visitato da più Utenti contemporaneamente, potrebbe accadere che più Utenti acquistino, nel medesimo istante, lo stesso Prodotto. In tali casi il Prodotto potrebbe, per un breve lasso di tempo, risultare disponibile, pur essendo invece esaurito o di non immediata disponibilità.

5.3 Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità, ANFoC avviserà l'Utente tramite e-mail. L'Utente che rivesta la qualità di consumatore sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, dandone comunicazione scritta a ANFoC. In alternativa, l'Utente che rivesta la qualità di consumatore potrà accettare una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte di ANFoC del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito, qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, ovvero, qualora il riassortimento non fosse possibile, l'Utente potrà accettare la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento - in quest'ultimo caso - della differenza. L'Utente dovrà comunicare tempestivamente la propria scelta a ANFoC nel momento in cui verrà contattato dall'Assistenza Clienti.

5.4 Nel caso in cui l'Utente che rivesta la qualità di consumatore si avvalga del diritto di risoluzione e il pagamento dell'Importo Totale Dovuto sia già avvenuto, ANFoC effettuerà il rimborso senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla risoluzione. 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.

5.5 In caso di Ordine Multiplo, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'ordine, le disposizioni di cui ai precedenti artt. 5.3 e 5.4 trovano applicazione limitatamente al/i Prodotto/i indisponibile/i.

5.6 Qualora il Prodotto non sia presente nel magazzino di ANFoC e la reperibilità del medesimo risulti difficoltosa, di tale circostanza sarà data indicazione nell'anteprima del Prodotto e/o all'interno della Scheda Prodotto, attraverso la apposita dicitura "Non disponibile".

## **6. Informazioni sui Prodotti**

6.1 Ciascun Prodotto è accompagnato dalla relativa Scheda Prodotto. Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile i Prodotti. Tuttavia, i colori, le dimensioni ed altre caratteristiche dei Prodotti potrebbero differire da quelle reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli Utenti per la loro visualizzazione. 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 nella conferma dell'ordine.

## **7. Prezzi**

7.1 I prezzi dei Prodotti sono espressi in Euro e si intendono comprensivi della Imposta sul Valore Aggiunto e, ove applicabile, del contributo RAEE.

7.2 ANFoC 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 al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni successive alla trasmissione dello stesso, fatti salvi i casi in cui i prezzi indicati siano sproporzionatamente incompatibili con il normale prezzo di mercato di tale Prodotto a causa di evidenti errori materiali.

7.3 Nel caso in cui un Prodotto sia offerto ad un prezzo scontato, nella Scheda Prodotto sarà indicato (i) il prezzo pieno di riferimento rispetto al quale è calcolato lo sconto, (ii) la percentuale di sconto applicata e (iii) il prezzo scontato ottenuto. Resta inteso che il prezzo pieno di riferimento è il prezzo al quale il Prodotto è stato precedentemente offerto in vendita sul Sito.

7.4 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, in conformità a quanto disposto dall'art. 2, comma 1 della Legge del 27 luglio 2011, n. 128 ss.mm.ii. (Legge Levi). Se tale prezzo è denominato in una valuta straniera, tale prezzo è convertito in Euro al cambio ufficiale della Banca Centrale Europea del giorno dell'offerta con un margine di tolleranza, in più o in meno, del 5%.

## **8. Modalità di pagamento**

8.1 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito, PayPal, o altri sistemi di pagamento anche temporaneamente resi disponibili sul Sito. Nel caso in cui una di tali modalità non possa essere utilizzata in relazione a uno specifico Prodotto, ciò sarà chiaramente indicato sul Sito, al più tardi all'inizio della procedura di acquisto. Resta salvo quanto previsto all'art. 3.2.1 circa le modalità di pagamento da parte dell'Utente Ospite.

8.1.1 Pagamento mediante carta di credito Nel caso di pagamento mediante carta di credito, al momento della conclusione dell'ordine, non sarà addebitato alcun importo. ANFoC richiederà alla banca emittente di procedere alla pre-autorizzazione dell'Importo Totale Dovuto nel momento in cui tutti i Prodotti - eccezion fatta per i Prodotti eventualmente non disponibili di cui all'art. 5.3 che precede - siano stati reperiti da ANFoC e siano, dunque, presenti nel magazzino di ANFoC. A seguito della pre-autorizzazione l'importo

viene vincolato sulla carta dell'Utente, ma non ancora movimentato e corrisposto a ANFoC. ANFoC effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui la pre-autorizzazione non vada a buon fine, ANFoC non effettuerà la spedizione e invierà una e-mail all'Utente, comunicandogli che la richiesta di autorizzazione sulla carta di credito non è andata a buon fine, nonché invitandolo a verificare i dati della carta nella pagina "I miei ordini" e a modificarli, se non corretti. A seguito dell'operazione effettuata dall'Utente, ANFoC richiederà una nuova pre-autorizzazione e, in caso di esito positivo, invierà all'Utente una e-mail di conferma della spedizione dell'ordine. In tal caso, il termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto potrebbe subire variazioni legate al ritardato pagamento. Laddove, invece, entro 10 giorni dal ricevimento dell'e-mail l'Utente non effettuasse la suddetta operazione ovvero la nuova pre-autorizzazione non andasse a buon fine, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. ANFoC 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. L'Importo Totale Dovuto sarà movimentato e, quindi, corrisposto a ANFoC, solo al momento della spedizione dei Prodotti o il giorno lavorativo precedente la spedizione stessa. Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, ANFoC 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 ANFoC. 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. Nel caso in cui ANFoC 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 dell'art. 1456 c.c. e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di ANFoC 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 ANFoC, comporterà la cancellazione dell'ordine, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto e l'applicazione, per quanto compatibile, dell'art. 5.3 che precede. Nel caso di ricevimento da parte di ANFoC 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. ANFoC utilizza il servizio di pagamento sicuro di PayPal che prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza TLS. 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, che ne è l'unico responsabile. ANFoC non memorizza i dati della carta di credito utilizzata dall'Utente per il pagamento dei Prodotti, fatte salve le ultime quattro cifre della carta di credito utilizzata e la data di scadenza della stessa.

8.1.2 Pagamento mediante PayPal Il pagamento dei Prodotti acquistati tramite il Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento PayPal. Qualora l'Utente opti per tale modalità, sarà reindirizzato sul sito [www.paypal.it](http://www.paypal.it) dove autorizzerà PayPal a procedere al pagamento su richiesta di ANFoC, 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 ANFoC. ANFoC 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.

L'Utente potrà, altresì, abilitare il pagamento automatico, autorizzando ANFoC ad addebitare un importo per i successivi acquisti tramite il Sito, senza previo accesso dell'Utente al proprio conto PayPal. Le condizioni di tale autorizzazione sono disponibili sul conto PayPal dell'Utente, nella propria area riservata. ANFoC effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui l'addebito non vada a buon fine, ANFoC 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.. ANFoC 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, ANFoC procederà alla spedizione dei Prodotti. In tal caso, il termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto potrebbe subire variazioni legate al ritardato 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, ANFoC 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.

## **9. Consegna dei Prodotti**

9.1 La Consegna a Domicilio è effettuata in Italia e all'estero, negli Stati e secondo le modalità ed i costi indicati nella pagina delle Consegne. In alternativa alla Consegna a Domicilio effettuata in Italia, l'Utente può scegliere di farsi consegnare il Prodotto, senza costi aggiuntivi rispetto a quelli previsti agli artt. 9.3 e 9.4 che seguono, presso altri indirizzi o luoghi che ritiene opportuno.

9.2 In caso di Consegna a Domicilio, al momento della spedizione sarà inviata all'Utente, tramite e mail, una conferma dell'avvenuta consegna al vettore nella quale sarà contenuto anche il link attraverso il quale l'Utente potrà verificare lo stato della spedizione. L'Utente potrà verificare lo stato della spedizione anche tramite la sezione "I miei ordini" del suo ANFoC.

9.3 Sono messe a disposizione dell'Utente diverse modalità di consegna e per ciascuna di esse sono indicati, prima che l'Utente opti per una modalità di consegna durante il procedimento d'acquisto, i termini ed i relativi costi o metodi di calcolo. Ogni informazione relativa alle modalità e ai costi di consegna è riportata anche nella sezione "Consegne", collocata nel footer del Sito. ANFoC richiama l'attenzione dell'Utente sul fatto che eventuali spese doganali o di importazione potrebbero essere addebitate nel momento in cui il Prodotto raggiunga il relativo Stato di destinazione. Tali spese sono a carico del destinatario e non sono note a ANFoC al momento della conclusione dell'ordine. Tali spese possono variare sensibilmente da Paese a Paese. Per maggiori informazioni, ANFoC consiglia all'Utente di contattare le autorità doganali del Paese di destinazione.

9.4 Le spese di consegna a domicilio o presso altro luogo opportuno sono a carico dell'Utente, ferma la facoltà di ANFoC di prevedere specifici casi di consegna a domicilio gratuita, di cui sarà data comunicazione all'Utente tramite il Sito. L'importo delle spese di consegna dovute in relazione ad uno specifico ordine e che può variare in funzione del luogo di consegna (Italia e Estero), dei termini e delle modalità di consegna (limitatamente all'Italia, "standard" o "veloce") 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.

9.5 Qualora sia necessario procedere al rimborso delle spese di consegna con riferimento a Ordini Multipli, ANFoC procederà al rimborso dell'intero costo delle stesse solo nel caso in cui il recesso o la risoluzione riguardi tutti i Prodotti dell'Ordine Multiplo. Nel caso in cui il recesso o la risoluzione interessi solo alcuni Prodotti, il rimborso avverrà in misura proporzionale in relazione al costo di ciascun Prodotto.

9.6 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 9 alle ore 18), escluse le festività nazionali.

9.7 L'Utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. 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. Il corriere potrà effettuare un secondo 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 7 giorni di calendario decorrenti dall'avviso di consegna, ovvero nel diverso termine ivi indicato dal corriere. Trascorsi i giorni di giacenza, il Prodotto sarà restituito al magazzino di ANFoC, la quale provvederà ad informare l'Utente tramite e-mail, domandando a quest'ultimo se, fallito il primo tentativo di spedizione e terminato il periodo di giacenza, intenda richiedere l'effettuazione di un nuovo tentativo di spedizione o ottenere il rimborso dell'Importo Totale Dovuto. Un secondo tentativo di spedizione non sarà, in ogni caso, attivato per l'Utente Ospite e per spedizioni con consegna all'estero o presso i Punti di Ritiro.

9.7bis In caso di consegna presso un Punto di Ritiro, l'Utente è tenuto a ritirare il Prodotto nel termine di 5 giorni di calendario decorrenti dalla consegna stessa rintracciabile attraverso il link al sistema di tracking contenuto nella e-mail transazionale di avvenuta spedizione. Trascorso detto termine di giacenza, il Prodotto sarà restituito al magazzino di ANFoC, che provvederà ad informare l'Utente tramite e-mail. Il contratto si intenderà risolto e l'Utente riceverà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto entro 10 giorni dal momento in cui il Prodotto non ritirato giungerà al magazzino di ANFoC.

9.8 Nel caso in cui l'Utente risponda alla richiesta di ANFoC di cui al precedente art. 9.7 nel termine previsto, ANFoC effettuerà una seconda spedizione all'indirizzo indicato dall'Utente. Qualora anche il secondo tentativo di consegna non andasse a buon fine, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto e ANFoC procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto secondo le modalità sopra indicate.

9.9 I termini di consegna relativi a ciascuna modalità di consegna e luogo di consegna sono indicati nella sezione "Consegne" accessibile mediante apposito link collocato nel footer del Sito. Durante il procedimento di acquisto, prima che l'Utente trasmetta l'ordine, saranno indicati gli specifici termini entro cui ANFoC si impegna a consegnare i Prodotti oggetto dello specifico ordine 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 dalla ricezione della e-mail di conferma dell'ordine di cui all'art. 4.1, lett. d) che precede, salvo che non sia diversamente indicato. In caso di omessa indicazione del termine di consegna, per l'Utente che rivesta la qualità di consumatore quest'ultima avverrà, in ogni caso, entro 30 giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

9.10. 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 divieto, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi dell'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 all'art. 5.4 che precede.

9.11 Spetta all'Utente verificare le condizioni del Prodotto che gli è stato consegnato. Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a ANFoC, è trasferito all'Utente quando egli (o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore) entra materialmente in possesso dei Prodotti, salvo che 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 8 giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'Utente di accettare con riserva la consegna del Prodotto da parte del corriere e di darne pronta comunicazione anche al Servizio Clienti.

9.12 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 che rivesta la qualità di consumatore, ai sensi dell'art. 61, comma 3 del Codice del Consumo, invita ANFoC ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se tale termine scade senza che i Prodotti gli siano stati consegnati, l'Utente è legittimato a risolvere il contratto. L'Utente che rivesta la qualità di consumatore non è gravato dell'onere di concedere a ANFoC il termine supplementare ed è legittimato a risolvere immediatamente il contratto nei Casi Esclusi, ossia quando: a) ANFoC 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. L'Utente potrà indicare il termine supplementare e comunicare a ANFoC la risoluzione del contratto ex art. 61, comma 3 del Codice del Consumo o la risoluzione del contratto nei Casi Esclusi contattando il Servizio Clienti ai recapiti di cui all'art. 14.1 che segue.

9.13 In caso di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 61, comma 3 del Codice del Consumo o di risoluzione del contratto nei Casi Esclusi, LAFIBS rimborserà all'Utente, senza indebito ritardo e secondo le modalità indicate all'art. 9.14 che segue, l'Importo Totale Dovuto. In ogni caso, ANFoC si impegna a fornire all'Utente tempestiva comunicazione via e-mail del ritardo nella consegna, indicando contestualmente il nuovo termine di disponibilità dei Prodotti, ossia il tempo necessario a reperire ciascun Prodotto dai propri fornitori e preparare la spedizione. Tale termine, sommato ai giorni necessari alla spedizione per mezzo del vettore incaricato (a seconda della modalità di spedizione prescelta dall'Utente) rappresenta il Nuovo Termine di Consegna.

9.14 L'Utente potrà accettare, anche tacitamente, il Nuovo Termine di Consegna, fermo restando il proprio diritto di rifiutare la consegna, di risolvere il contratto e di avvalersi degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge.

9.15 Nel caso in cui sia dovuto un rimborso all'Utente ai sensi degli articoli che precedono, il relativo importo sarà comunicato via 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.

9.16 I Corsi di formazione sono seguiti in diretta Zoom o altra piattaforma scelta da ANFoC per la somministrazione del corso agli iscritti nelle ore e nei giorni indicati sul sito internet in fase di acquisto.

## 10. Diritto di recesso

10.1 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. 10.4 e 10.6 che seguono, entro il termine di 14 giorni di calendario e previa comunicazione a ANFoC dell'intenzione di recedere. Il Periodo di Recesso scade 14 giorni dopo: a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, il giorno in cui l'Utente o un terzo diverso dal vettore e designato dall'Utente, acquisisce il possesso fisico del Prodotto; b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, il giorno in cui l'Utente o un terzo diverso dal vettore e designato dall'Utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto; o c) nel caso di un ordine relativo alla consegna di un Prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, il giorno in cui l'Utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'Utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo. Il recesso si applica al Prodotto nella sua interezza e non può, pertanto, essere esercitato in relazione a singole parti e/o accessori del medesimo.

10.2 Per esercitare il diritto di recesso è possibile utilizzare il Modulo Tipo di Recesso messo a disposizione tramite il Sito prima della conclusione del contratto e riportato in calce alla conferma d'ordine ed all'e-mail di conferma di avvenuta spedizione. In alternativa, l'Utente può presentare una Dichiarazione di Recesso seguendo le Istruzioni Tipo sul Recesso disponibili nel footer del Sito. Nella sola ipotesi in cui l'Utente abbia effettuato l'ordine utilizzando il proprio ANFoC, è possibile, altresì, informare ANFoC della propria decisione di recedere attraverso la sezione "I miei ordini", cliccando sul pulsante "Crea un reso" nel dettaglio di ciascun ordine.

10.3 Il Modulo Tipo di Recesso o la Dichiarazione di Recesso devono essere inviati a [segreteria.anfoc@gmail.com](mailto:segreteria.anfoc@gmail.com) prima della scadenza del Periodo di Recesso. Nel caso in cui si avvalga della Dichiarazione di Recesso, l'Utente è invitato a compilarla inserendo le seguenti informazioni: numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso, il proprio indirizzo. L'onere della prova sul corretto esercizio del diritto di recesso incombe sull'Utente, pertanto, si raccomanda di seguire quanto previsto dalle Istruzioni Tipo sul Recesso.

10.4 L'Utente restituisce il Prodotto a ANFoC, utilizzando un vettore a propria scelta, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni dalla comunicazione di recesso. Il Prodotto, opportunamente imballato, deve essere spedito al seguente indirizzo: Associazione Nazionale Formatori, Criminologi e Criminalisti, via Vietti, 8 Vinzaglio (NO) 28060. I costi diretti della restituzione dei Prodotti a ANFoC 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, riportate successivamente nella conferma d'ordine e nella relativa conferma di spedizione.

10.5 ANFoC procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto, compresi i costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 10 giorni dal giorno in cui ha ricevuto, ai sensi dell'art. 10.3, comunicazione della decisione dell'Utente di recedere. Il rimborso sarà effettuato utilizzando la stessa modalità di pagamento utilizzata 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. 9.5 che precede.

10.6 L'Utente è responsabile 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 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, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. In caso contrario, il rimborso sarà decurtato di un importo pari alla diminuzione di valore risultante dalla manipolazione scorretta del Prodotto. ANFoC, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, informerà l'Utente di tale circostanza e della conseguente diminuzione della somma rimborsata, indicando all'Utente, 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.

10.7 Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà lo scioglimento del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. ANFoC ne darà comunicazione all'Utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. ANFoC custodirà il Prodotto e lo metterà a disposizione dell'Utente per il ritiro, che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell'Utente medesimo.

10.8 Il diritto di recesso è escluso per tutte le fattispecie di cui all'art. 59 del Codice del Consumo e, in particolare, le seguenti categorie di Prodotti: prodotti confezionati su misura o personalizzati; 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 (ad esempio, prodotti cosmetici); prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; registrazioni audio o video sigillate (ad esempio, un DVD o un CD musicale). Si considera aperta la fornitura di registrazioni audio o video da cui sia stato rimosso il bollino SIAE.

10.9 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 indicazione nella informativa per il diritto di recesso presente nella sezione "Note Legali" all'interno della Scheda Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'Utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

10.10 Se ANFoC ha già sostenuto delle spese quali il pagamento del servizio POS o Commissioni Paypal esse possono essere stornate dalla restituzione del Corsi di Formazione, Prodotti e Contenuti Digitali acquistato.

## **11. Contenuti Digitali**

11.1 Ai contratti di acquisto di Contenuti Digitali conclusi tramite il Sito, si applicano le Condizioni Generali di Vendita relative ai Prodotti, incluse le definizioni ivi previste. Pertanto, si rinvia alle disposizioni che precedono, ove non espressamente derogate dal presente articolo.

11.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente art. 4.1, ANFoC informa l'Utente che: a) in caso di acquisto di un Contenuto Digitale - fatto salvo quanto previsto per gli eBook alla lettera b) che segue - l'Utente potrà decidere di effettuare il download simultaneamente all'acquisto ovvero, in un momento successivo. In entrambi i casi, l'Utente che rivesta la qualità di consumatore prende atto, e accetta, che l'avvio del download corrisponderà al momento di inizio di esecuzione del contratto, anticipando la scadenza del Periodo di Recesso e perdendo, conseguentemente, il relativo diritto; b) in caso di acquisto di un eBook, l'Utente è preventivamente informato che, una volta concluso l'ordine di acquisto, avrà la facoltà

di effettuare in un momento successivo il download della chiave di accesso al Contenuto Digitale (nel caso di opere soggette a Digital Rights Management) ovvero direttamente del file in formato pdf contenente il Contenuto Digitale (nel caso di opere non soggette a Digital Rights Management). L'Utente che rivesta la qualità di consumatore, (condizione imprescindibile per esercitare il diritto di recesso) prende atto, e accetta, che l'avvio del download corrisponderà al momento di inizio di esecuzione del contratto, anticipando la scadenza del Periodo di Recesso e perdendo, conseguentemente, il relativo diritto.

11.3 I Contenuti Digitali acquistati dall'Utente tramite il Sito sono sempre disponibili per il primo download entro due anni dalla conclusione del contratto d'acquisto. Tuttavia, qualora durante il predetto termine problemi tecnici di natura eccezionale impedissero la connessione tra i server di ANFoC e quelli della piattaforma fornitrice dei Contenuti Digitali, rendendo impossibile effettuare il download, l'Utente - fatti salvi tutti gli altri diritti attribuitigli dalla legge e, in particolare, i diritti previsti dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del Codice civile - è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, contattando il Servizio Clienti ai recapiti di cui all'art. 14.1 che segue. In tal caso, ANFoC procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto mediante riaccredito sul medesimo strumento di pagamento utilizzato dall'Utente per il pagamento, senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario o dal tipo di carta di credito utilizzata. In alternativa, e fermo restando tale diritto, nel caso in cui la risoluzione di tali problemi possa avvenire entro breve termine, l'Utente, qualora ANFoC glielo proponga, potrà accettare di effettuare il download a partire da un momento successivo specificamente indicato. La proposta sarà effettuata da ANFoC tramite e-mail, ove sarà indicato il termine a partire dal quale l'Utente potrà effettuare il download e il termine scaduto il quale la proposta si intenderà non accettata, con conseguente risoluzione del contratto e riaccredito dell'Importo Totale Dovuto.

11.4 Nei contratti relativi ai Contenuti Digitali l'esecuzione può essere, a seconda dei casi, simultanea rispetto alla ricezione da parte dell'Utente della e-mail di conferma ordine di cui all'art. 4.1, lett. d) che precede, ovvero successiva alla conclusione del contratto. In entrambi i casi, l'esecuzione del contratto, che coincide con l'avvio del download o, se non è previsto un download, con l'avvio della fruizione del Contenuto Digitale, è subordinata alla conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto.

11.5 ANFoC richiama espressamente l'attenzione dell'Utente che rivesta la qualità di consumatore su quanto segue: (i) nel caso in cui l'accesso al Contenuto Digitale sia simultaneo all'acquisto, l'Utente è informato che, prima di inoltrare l'ordine, gli sarà richiesto di esprimere il proprio consenso all'inizio della esecuzione del contratto immediatamente (e, dunque, prima della scadenza del Periodo di Recesso) e di dichiarare che accetta di perdere tale diritto una volta che il download abbia avuto inizio; (ii) nel caso in cui l'accesso al Contenuto Digitale sia successivo all'acquisto, l'Utente è informato che, prima di effettuare il download, gli sarà chiesto di esprimere il proprio consenso all'inizio dell'esecuzione del contratto prima della scadenza del Periodo di Recesso. Laddove l'Utente non effettui il download, è prevista l'applicazione del diritto di recesso, nel termine di 14 giorni di calendario decorrenti dalla data di invio dell'ordine e con le modalità di cui all'art. 10 che precede.

## **12. Garanzia legale di conformità**

Tutti i Prodotti e i Contenuti Digitali offerti tramite il Sito all'Utente che riveste la qualità di consumatore ai sensi del Codice del Consumo sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo. In presenza di un difetto di conformità è riconosciuto all'Utente il diritto alla riparazione o alla sostituzione gratuita del bene, ovvero, nel caso in cui tali diritti non fossero esercitabili, il

diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Per maggiori dettagli sulla Garanzia Legale, si invita l'Utente a prendere visione della specifica informativa.

#### **14. Servizio Clienti e reclami**

14.1 È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il Servizio Assistenza Clienti di ANFoC con le seguenti modalità: • per e-mail, all'indirizzo [segreteria.anfoc@gmail.com](mailto:segreteria.anfoc@gmail.com),

14.2 ANFoC risponderà ai reclami presentati entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.

#### **15. Limitazione di responsabilità**

15.1 Fatto salvo quanto altrimenti previsto ai sensi della normativa vigente, ANFoC non potrà essere in alcun caso ritenuta responsabile per i Prodotti e/o i Contenuti Digitali, per inadempimenti, disservizi e/o ritardi legati a cause non imputabili a ANFoC e/o dovuti a circostanze al di fuori del controllo di ANFoC stessa e/o a cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pandemie, calamità naturali, avverse condizioni atmosferiche, incendi, alluvioni, terremoti, scioperi, sabotaggi, non corretto funzionamento e/o guasti e/o interruzioni e/o difetti di qualsivoglia altro tipo delle linee telefoniche, elettriche e delle reti di comunicazione.

15.2 L'Utente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la responsabilità di ANFoC non potrà eccedere le somme pagate dall'Utente a ANFoC per l'acquisto del Prodotto o del Contenuto Digitale. Resta fermo quanto altrimenti previsto ai sensi della normativa vigente.

#### **16. Cessione del contratto; Rappresentanza; Contratto a favore di un terzo**

16.1 È fatto divieto all'Utente di cedere, in tutto e/o in parte, il contratto d'acquisto concluso ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita e/o altrimenti trasferire i diritti e le obbligazioni da esso derivanti, senza il preventivo ed espresso consenso scritto di ANFoC.

16.2 Per contratti conclusi da una associazione, fondazione, comitato e/o altro ente e/o una società e/o altra persona giuridica, l'Utente dichiara di avere il potere di impegnare detto soggetto e manleva e tiene indenne ANFoC da ogni pretesa e/o contestazione del terzo e/o dei suoi aventi causa.

16.3 Per contratti conclusi in favore di un terzo, quali ordini regalo di Prodotti, Contenuti Digitali l'Utente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., a far leggere, accettare e rispettare le presenti CGV a detto terzo. Le presenti CGV resteranno vincolanti, in ogni caso, anche per ANFoC e per l'Utente. Nel caso in cui il terzo accettasse la consegna del Prodotto da parte del corriere, detta accettazione si considererà quale tacita dichiarazione del terzo di voler profittare della stipulazione del contratto in suo favore, anche ai sensi dell'art. 1411, c. 2 c.c.. Ai sensi dell'art. 1411, c. 3. c.c., in caso di rifiuto del terzo, ad esempio nel caso in cui il terzo si rifiuti di ricevere il Prodotto dal corriere, il contratto rimarrà efficace tra ANFoC e l'Utente, a beneficio di quest'ultimo.

16.4 Al terzo è consentito esercitare i diritti di cui alle presenti CGV, ivi inclusi il diritto di recesso e i diritti relativi alla garanzia legale di conformità, rispettivamente di cui agli artt. 10 e 12 che precedono, salvo il caso in cui il contratto sia concluso da parte di un Utente che non rivesta la qualità di consumatore.

#### **17. Legge e giurisdizione applicabili; Foro competente. Codice di Autoregolamentazione; Composizione stragiudiziale delle controversie - Alternative Dispute Resolution/Online Dispute Resolution**

17.1 Il contratto di acquisto dei Prodotti e/o dei Contenuti Digitali concluso tramite il Sito è regolato dalla legge italiana e soggetto alla giurisdizione italiana. Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in merito alla validità, interpretazione od esecuzione del contratto di acquisto e delle CGV, salvo quanto previsto ai punti che seguono ed, in ogni caso, qualora l'Utente non possa qualificarsi come consumatore, sarà esclusivamente competente il Foro di Novara.

17.2 Nel caso in cui l'Utente rivesta la qualità di consumatore, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita è competente il foro del luogo in cui l'Utente risiede o ha eletto domicilio. È fatta salva la applicazione agli Utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del Paese in cui essi risiedono abitualmente, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

17.3 L'Utente che risiede in uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007 e successive modificazioni, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 5.000,00.

17.4 ANFoC ha In conformità all'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, invita l'Utente che rivesta la qualifica di consumatore a procedere presso la Commissione di Disciplina e Vigilanza interna ad ANFoC, deputata alla gestione dei contenziosi ed organo terzo ed imparziale, poiché istituito per obbligo di legge