

Condizioni Generali di Vendita per prodotti della Zecca dello Stato: monete, medaglie e prodotti d'arte

Aggiornamento del 3 gennaio 2024

La invitiamo a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita prima di procedere alla richiesta di acquisto di prodotti numismatici, medaglie e prodotti d'arte attraverso il sito www.shop.ipzs.it.

Con l'invio dell'ordine, il Cliente accetta integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita le quali, pertanto, da quel momento si considerano conosciute ed accettate dal Cliente in ogni sua previsione, nessuna esclusa.

1. Oggetto ed efficacia delle condizioni

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (di seguito, anche "CGV") disciplinano la vendita a distanza, tramite la Piattaforma di e-commerce dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (di seguito, anche "Poligrafico" o "IPZS"), di prodotti numismatici, medaglie e prodotti d'arte indicati nell'apposito catalogo visionabile sul sito www.shop.ipzs.it (di seguito anche "sito").

Salvo specifici accordi in deroga in forma scritta, le presenti CGV prevalgono su ogni altra clausola difforme inserita su modelli o altri documenti eventualmente utilizzati dal Cliente.

Si ricorda che è esclusiva responsabilità del Cliente, prima di inoltrare la richiesta di acquisto, prendere visione e accettare le presenti CGV, il cui testo resterà sempre disponibile e accessibile al Cliente sul sito www.shop.ipzs.it.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita - applicabili a tutti i contratti conclusi, ai sensi del successivo art. 2, a decorrere dal 3 gennaio 2024 - potranno subire modificazioni a seguito di successive disposizioni di legge e/o regolamenti o anche a seguito di differenti politiche di marketing o aziendali; tali modifiche - che verranno rese note ai Clienti mediante idonea pubblicità sul sito www.shop.ipzs.it e newsletter agli abbonati al servizio - saranno applicabili unicamente alle richieste di acquisto inviate dal Cliente dopo la data di pubblicazione delle modifiche medesime sul sito, riportata nell'intestazione delle CGV, fermo restando l'onere per il Cliente di prenderne visione e accettarne il contenuto prima dell'inoltro di ciascun ordine, al fine di consentire il successivo perfezionamento dell'acquisto.

Nel caso in cui il Cliente non sia un "Consumatore", nei termini precisati dall'art. 3, comma 1, lett. a), del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. (Codice del Consumo), non troveranno applicazione la disciplina del recesso di cui all'art. 12 delle presenti Condizioni Generali né, più in generale, le

previsioni che ai sensi del medesimo Codice del Consumo si applicano unicamente ai “Consumatori”.

Si ricorda al riguardo che, secondo la normativa vigente, sono esclusi dalla nozione di “Consumatore”:

- le persone giuridiche;
- gli enti diversi dalle persone fisiche con finalità non lucrative (associazioni, fondazioni, comitati, scuole ed università);
- le persone fisiche qualificabili come “professionisti” o gli imprenditori (anche ditte individuali) che concludono un contratto per finalità professionali/imprenditoriali

2. Modalità di acquisto

Per acquistare uno o più prodotti numismatici, medaglie e prodotti d’arte sul sito www.shop.ipzs.it, il Cliente - una volta effettuati la registrazione e l’accesso al sito - potrà selezionarli uno alla volta, aggiungendoli al carrello. Una volta selezionati tutti gli articoli che intende acquistare, il carrello potrà essere chiuso e apparirà una pagina riassuntiva dei prodotti selezionati, il loro prezzo, le modalità di pagamento consentite e le eventuali opzioni per la consegna (con i relativi costi). Il Cliente, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali presenti sul sito, dovrà quindi inserire i dati per la spedizione e la fatturazione, selezionare la modalità di consegna desiderata e, infine, procedere con il pagamento.

Con l’invio della richiesta, che ha valore di proposta contrattuale di acquisto, il Cliente riconosce e dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornitegli durante la procedura di acquisto e di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita, come meglio specificato al successivo art. 4.

Completata la procedura di pagamento, il Cliente verrà reindirizzato alla pagina del sito, ove troverà un messaggio di presa in carico della richiesta di acquisto.

La presa in carico non costituisce accettazione della proposta di acquisto del Cliente; con essa il Poligrafico conferma solamente di aver ricevuto la richiesta e di averla sottoposta a processo di verifica dati e di disponibilità dei prodotti richiesti.

Il contratto di vendita deve intendersi perfezionato nel momento in cui il Cliente riceverà dal Poligrafico una separata e-mail di accettazione della richiesta di acquisto.

Lo stato dell’ordine del prodotto acquistato sarà consultabile dal Cliente direttamente sul sito. Fermo restando quanto previsto all’art. 12 in merito al ripensamento del Cliente successivo alla consegna del prodotto, si precisa che il Cliente potrà annullare l’ordine appena effettuato cliccando sul link “Annulla l’ordine”; l’annullamento è consentito solo per i prodotti non ancora consegnati allo spedizioniere e pertanto sarà possibile solo per gli ordini che risultino in stato “Attesa pagamento”, “In elaborazione” e “Confermato”.

Il Cliente garantisce l’esattezza e la veridicità di tutti i dati e le informazioni forniti al Poligrafico in fase di elaborazione dell’ordine; nessuna responsabilità potrà pertanto essere addebitata al Poligrafico qualora l’incompletezza e/o inesattezza dei dati comportino l’impossibilità di procedere con la fornitura dei prodotti richiesti.

3. Informazioni sui prodotti

Le informazioni e le caratteristiche dei prodotti sono disponibili sul sito www.shop.ipzs.it. Resta inteso che le immagini riportate sul sito sono puramente indicative e quindi non rappresentative delle caratteristiche del prodotto quanto a dimensioni e a colore.

4. Accettazione delle Condizioni Generali di Vendita

Si ricorda che prima dell'inoltro della richiesta di acquisto, il Cliente deve dichiarare, cliccando sull'apposito flag, di aver preso visione di tutte le indicazioni fornite durante la procedura d'acquisto e di accettare le Condizioni Generali di Vendita, consultabili sul sito www.shop.ipzs.it e scaricabili dal sito in formato pdf cliccando sull'apposito link nel footer. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice civile, inoltre, il Cliente dovrà dichiarare di accettare espressamente, con un secondo flag, i seguenti articoli: 2. Modalità di acquisto, 3. Informazioni sui prodotti, 5.2. Pagamento mediante PayPal, 5.3. Pagamento mediante MyBank, 7. Accettazione ed evasione dell'ordine, 8. Spedizione e consegna di prodotti numismatici, medaglie e prodotti d'arte al Cliente, 8.1. Spedizioni all'estero, 8.2. Assenza del destinatario alla consegna e Gestione del lasciato avviso, 9. Garanzia legale di conformità, 10. Termini e modalità di esercizio della garanzia, 11. Verifica dei prodotti da parte del Cliente al momento della consegna e garanzia per prodotto danneggiato durante la spedizione, 12. Diritto di recesso, 14. Legge applicabile e normativa di riferimento, 15. Codice Etico e Prevenzione della Corruzione. In assenza di accettazione espressa non sarà possibile perfezionare la richiesta d'acquisto.

Il Cliente, una volta conclusa la procedura d'acquisto, provvederà a conservare copia delle presenti Condizioni Generali di Vendita e delle comunicazioni di conferma d'ordine, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 50 e segg. del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. sulle vendite a distanza e dagli artt. 12 e segg. del D.lgs. n. 70/2003 sul commercio elettronico.

5. Modalità di pagamento

Il pagamento dovrà essere effettuato mediante carta di credito o Paypal o MyBank direttamente tramite il sito www.shop.ipzs.it, utilizzando i circuiti indicati nell'apposita sezione nel footer del sito.

5.1. Pagamento mediante carta di credito

La transazione andrà effettuata utilizzando le carte di credito indicate nell'apposita sezione del sito.

Le informazioni relative alla carta di credito dell'acquirente sono criptate e trasmesse tramite connessione protetta direttamente al sito web dell'istituto bancario che gestisce la transazione per conto del Poligrafico.

In ipotesi di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo dovuto in restituzione al Cliente sarà accreditato, ove possibile, sulla medesima carta di credito utilizzata per il pagamento dell'ordine, salvo diverse indicazioni da parte del Cliente, che sarà onere di quest'ultimo far pervenire con congruo anticipo all'indirizzo e-mail: info.shop@ipzs.it.

Resta inteso che qualora l'utilizzo di tale mezzo di pagamento non sia possibile (per motivi non imputabili a IPZS) e/o possa pregiudicare la tempestività del rimborso, si procederà mediante

bonifico bancario, previo invio da parte del Cliente degli estremi bancari su cui desidera ricevere l'accredito.

5.2. Pagamento mediante PayPal

Qualora venga scelto come mezzo di pagamento PayPal, il Cliente sarà reindirizzato sul sito www.paypal.it dove eseguirà il pagamento dei prodotti in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente da PayPal e non saranno trasmessi o condivisi con il Poligrafico.

5.2.1. In ipotesi di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo dovuto in restituzione al Cliente sarà accreditato, ove possibile, sul conto PayPal del Cliente, salvo diverse indicazioni da parte del Cliente, che sarà onere di quest'ultimo far pervenire in tempo utile all'indirizzo e-mail: info.shop@ipzs.it.

I tempi di riaccredito 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 del cliente, il Poligrafico non potrà pertanto essere ritenuto responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito al Cliente dell'importo di rimborso, per contestare i quali il Cliente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal.

5.2.2. In ipotesi di rimborso, a qualsiasi titolo, relativo a un ordine effettuato da oltre 180 giorni, l'importo da restituire al Cliente potrà essere accreditato solamente tramite bonifico bancario, previo invio all'indirizzo e-mail info.shop@ipzs.it dei seguenti dati:

1. numero dell'ordine cui si riferisce il rimborso;
2. importo dell'ordine;
3. codice IBAN su cui effettuare il rimborso.
4. intestazione del conto corrente indicato

Il rimborso verrà accreditato sul conto corrente indicato dal Cliente entro 14 giorni dalla ricezione dei dati sopra indicati.

Della disposizione di bonifico verrà dato avviso al Cliente tramite mail.

5.3. Pagamento mediante MyBank

Qualora scelga come mezzo di pagamento il bonifico bancario veloce (MyBank), il Cliente sarà indirizzato alla pagina di pagamento dell'istituto bancario che gestisce la transazione per conto del Poligrafico. A quel punto il Cliente, una volta selezionato MyBank come metodo di pagamento e digitato il nome della propria banca di appoggio, verrà reindirizzato automaticamente al suo servizio di online banking, ove accederà utilizzando le proprie credenziali.

I dati per il pagamento sono già precompilati, per cui completare la transazione sarà sufficiente che il Cliente autorizzi l'ordine di bonifico.

I dati inseriti dall'acquirente sono criptati e trasmessi tramite connessione protetta direttamente al sito web dell'istituto bancario che gestisce la transazione per conto del Poligrafico.

In tutte le ipotesi di rimborso, a qualsiasi titolo, di un prodotto acquistato con il metodo di pagamento in esame, l'importo da restituire al Cliente potrà essere accreditato solamente previo invio all'indirizzo e-mail info.shop@ipzs.it dei seguenti dati:

1. numero dell'ordine cui si riferisce il rimborso;
2. importo dell'ordine;
3. codice IBAN su cui effettuare il rimborso.
4. intestazione del conto corrente indicato

Il rimborso verrà accreditato sul conto corrente indicato dal Cliente entro 14 giorni dalla ricezione dei dati sopra indicati. Della disposizione di bonifico verrà dato avviso al Cliente tramite mail.

6. Trattamento dei dati personali

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di trattamento dei dati personali si informa che i dati personali forniti dal Cliente saranno trattati dal Poligrafico - in qualità di Titolare del trattamento - per le finalità connesse agli adempimenti relativi alla gestione del rapporto contrattuale e per l'esecuzione di obblighi previsti dalla normativa vigente.

Il conferimento dei dati personali strettamente connessi alla stipula e gestione del contratto è obbligatorio per l'adempimento di obblighi contrattuali/normativi e, pertanto, la mancata indicazione degli stessi preclude la stipula del contratto con il Cliente. Il trattamento viene effettuato con procedure principalmente informatizzate, con logiche correlate alle finalità indicate e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

I dati personali acquisiti non sono oggetto di diffusione. Al Cliente - in qualità di interessato - sono riconosciuti, nei limiti di legge, i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR ai sensi dei quali potrà chiedere e ottenere, tra l'altro, informazioni circa i dati che lo riguardano e circa le finalità e le modalità del trattamento oppure chiedere l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati, ove ricorrano le ipotesi previste per legge.

Tali diritti possono essere esercitati mediante richiesta inviata al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO) al seguente indirizzo: Via Salaria 691 – 00138 Roma oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica: privacy@ipzs.it o rpd@pec.ipzs.it.

L'Informativa privacy completa di tutte le informazioni in merito al trattamento, previste dall'art. 13 GDPR - incluse quelle relative a categorie di dati personali, base giuridica del trattamento, tempi di conservazione e categorie di soggetti destinatari dei dati personali - viene fornita al Cliente quale interessato in occasione del primo accesso, in fase di registrazione sul sito www.shop.ipzs.it ed è, inoltre, disponibile nella sezione Privacy del sito medesimo.

7. Accettazione ed evasione dell'ordine

Una volta pervenuta la richiesta d'ordine secondo le modalità indicate al precedente articolo 2, il Poligrafico potrà valutare di non concludere il contratto e di rifiutare la proposta di

acquisto, non dando seguito alla fornitura dei prodotti richiesti, in presenza di almeno una delle circostanze di seguito indicate:

- se la richiesta di acquisto non è completa in ogni sua parte, ovvero il Cliente in fase di registrazione non fornisce dati anagrafici reali o, ancora, non rende disponibili gli altri dati necessari per la consegna del prodotto;
- in caso di mancanza di disponibilità della merce - per qualsiasi motivo - nel magazzino del Poligrafico;
- se il Cliente risulta essere stato inadempiente nei confronti del Poligrafico in precedenti rapporti a qualsiasi titolo intrattenuti;
- se il Cliente presenta istanza o è assoggettato a procedure concorsuali nella sua qualità di titolare d'impresa o legale rappresentante di società.

Nel caso di mancata accettazione dell'ordine, il Poligrafico provvederà a darne tempestiva comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente medesimo.

In caso di mancato perfezionamento dell'acquisto, il Poligrafico provvederà al rimborso delle somme pagate dal Cliente entro 30 giorni dalla data in cui il Poligrafico avrà comunicato al Cliente, anche per posta elettronica, l'indisponibilità del prodotto, ovvero sia stata accertata l'esistenza di una delle altre cause ostative contemplate nel presente articolo.

Il rimborso, salvo diverso accordo con il Cliente, verrà effettuato sullo stesso mezzo utilizzato dal Cliente per il pagamento, secondo le modalità esplicitate ai superiori artt. 5.1., 5.2.1, 5.2.2 e 5.3 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

8. Spedizione e consegna di prodotti numismatici, medaglie e prodotti d'arte al Cliente

La consegna verrà effettuata presso l'indirizzo indicato dal Cliente al momento della richiesta di acquisto, utilizzando corrieri esterni.

La Tabella con l'ammontare dei costi di spedizione, sia in Italia che all'estero, è visualizzabile nel footer del sito www.shop.ipzs.it.

Prima di procedere con l'ordine di acquisto, il Cliente è tenuto a prenderne visione, nonché a verificare se il luogo di consegna prescelto rientra nell'Elenco dei Paesi serviti.

Per gli ordini che contengano esclusivamente medaglie e/o prodotti d'arte la consegna sarà effettuata entro 90 giorni dall'effettuazione dell'ordine e del relativo pagamento, salvo eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore e/o per motivi non imputabili al Poligrafico.

Per gli ordini contenenti monete già emesse, la consegna avverrà entro 90 giorni dalla data in cui l'ordine risulterà confermato, salvo eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore e/o per motivi non imputabili al Poligrafico.

Per gli ordini contenenti medaglie e/o prodotti d'arte e monete già emesse, la consegna avverrà entro 90 giorni dalla data in cui l'ordine risulterà confermato, salvo eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore e/o per motivi non imputabili al Poligrafico (ad es. ritardi

causati dalle dogane o eventuali restrizioni da parte dei Paesi di destinazione, in caso di consegna all'estero).

Per gli ordini contenenti monete non ancora emesse al momento dell'effettuazione dell'ordine e del relativo pagamento, la consegna al Cliente avverrà entro 90 giorni dalla data di emissione di tutte le monete contenute nell'ordine.

Per gli ordini contenenti medaglie e/o prodotti d'arte e monete non ancora emesse al momento dell'effettuazione dell'ordine e del relativo pagamento, la consegna al Cliente avverrà entro 90 giorni dalla data di emissione di tutte le monete contenute nell'ordine.

I termini di spedizione sopra riportati sono da intendersi indicativi e non tassativi, potendo variare in funzione delle località e dei Paesi di destinazione.

Resta inteso, in ogni caso, che l'ordine non verrà spedito finché il corrispettivo per l'acquisto dei prodotti non risulterà trasferito sul conto corrente del Poligrafico, il quale provvederà ad informare il Cliente, tramite mail, dell'avvenuta consegna dei prodotti al corriere per la spedizione.

In caso di mancata consegna entro i termini previsti nel presente art. 8, il Cliente dovrà segnalare tempestivamente il fatto al Servizio Clienti, Numero Verde 800.864035, e-mail info.shop@ipzs.it e attenersi alle istruzioni che verranno impartite.

Passaggio del rischio di danneggiamento o perdita dei prodotti: ai sensi dell'art. 63, co. 1, del Codice del Consumo, il rischio di perdita o danneggiamento dei prodotti, per causa non imputabile al Poligrafico, sarà trasferito al Cliente quando quest'ultimo, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entrerà materialmente in possesso del bene.

Per i Clienti non consumatori resta invece fermo quanto stabilito dall'art. 1510, co. 2, cod. civ., per cui il rischio di perimento o deterioramento passerà in capo all'acquirente sin dal momento della consegna del bene al vettore o allo spedizioniere. In tal caso nessuna responsabilità potrà pertanto essere addebitata al Poligrafico per eventuali danneggiamenti causati alla merce in occasione del trasporto o in caso di furto della merce già consegnata al vettore.

Resta salvo quanto previsto dall'art. 61 del D.lgs. n. 206/2005 per l'ipotesi di consegna effettuata con ritardo ingiustificato per fatto imputabile al Poligrafico. In tal caso, fermo quanto previsto dal comma 4 del citato articolo 61, il Cliente avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa concessione al Poligrafico di un termine supplementare per procedere alla consegna

Ritiro in negozio - È possibile, in fase di ordine, indicare il ritiro presso il Punto vendita del Poligrafico sito a Piazza Verdi n. 1 - 00198 Roma. In tal caso non saranno previste spese di spedizione a carico del Cliente.

Qualora venga opzionata tale modalità di consegna, si precisa che:

- (i) il ritiro può essere effettuato solo una volta che il Cliente avrà ricevuto specifica comunicazione via *e-mail* che *conferma* la spedizione del prodotto;
- (ii) al momento del ritiro (che potrà essere effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle 18.00), il Cliente dovrà esibire la citata comunicazione mail, unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Qualora volesse delegare una persona di Sua fiducia al ritiro, il Cliente dovrà compilare il modulo di delega accedendo al Suo account sullo SHOP IPZS, selezionando l'ordine di interesse e cliccando su *Delega*. In questo caso, il Delegato al momento del ritiro dovrà unicamente esibire un proprio documento di riconoscimento in corso di validità. Il Cliente che non compili la delega direttamente dal suo account sullo SHOP IPZS, dovrà consegnare al Delegato il modulo di delega (scaricabile [QUI](#)), debitamente compilato.

Inoltre, il Delegato dovrà mostrare

- la mail di ordine Disponibile per il ritiro al Punto Vendita
- una copia del documento di riconoscimento del delegante
- un proprio documento di riconoscimento in corso di validità.

Contestualmente al ritiro del prodotto, al Cliente (o al suo delegato) verrà richiesto di sottoscrivere una ricevuta di consegna, di cui verrà rilasciata copia cartacea - ove richiesto - per gli usi di legge. Immediatamente dopo il ritiro, il Cliente riceverà una mail dal Poligrafico attestante la data in cui il Cliente medesimo (o un suo delegato) hanno acquisito la disponibilità materiale del bene.

(iii) se il Cliente non procede al ritiro del bene acquistato entro 60 giorni (solari) dal giorno in cui il prodotto è stato reso disponibile presso il punto vendita da lui indicato nell'ordine, in assenza di diverso accordo, la richiesta di acquisto si intenderà automaticamente annullata e al Cliente verrà rimborsato l'importo pagato in fase di ordine, al netto di eventuali spese sostenute dal Poligrafico.

Ai fini del rimborso, il Poligrafico invierà una mail al Cliente informandolo dell'annullamento dell'ordine per omesso ritiro del/i prodotto/i nei tempi previsti. Nella medesima comunicazione il Cliente verrà invitato a comunicare entro un congruo termine l'IBAN su cui desidera ricevere il rimborso, nell'ipotesi in cui l'utilizzo di altri mezzi di pagamento non sia possibile (per motivi non imputabili a IPZS) e/o possa pregiudicare la tempestività del rimborso. Al riguardo si precisa che è onere del Cliente comunicare entro un congruo termine al Poligrafico l'IBAN su cui desidera ricevere il rimborso; diversamente, nessun ritardo potrà essere imputabile al Poligrafico, nemmeno a titolo di colpa.

8.1. Spedizioni all'estero

In caso di consegna all'estero, gli eventuali costi supplementari dovuti ad imposte, dazi doganali o tasse previste dallo Stato di destinazione, saranno a carico del Cliente.

Il destinatario della spedizione sarà considerato importatore dei beni nel Paese di destinazione e sarà responsabile di tutti i costi di importazione e sdoganamento. Sarà inoltre tenuto a conformarsi a tutta la legislazione e alla normativa del Paese in cui riceverà gli articoli richiesti.

8.2. Assenza del destinatario alla consegna e Gestione del lasciato avviso

Nel caso in cui il Cliente dovesse risultare assente al momento della consegna, si rimanda a quanto previsto nel sito nell'apposita sezione "[TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA](#)".

Resta inteso che, decorso inutilmente il periodo massimo di giacenza previsto per ciascun ordine, qualora il Cliente non abbia richiesto il re-invio dei prodotti e provveduto al pagamento delle spese di spedizione eventualmente dovute, il contratto si intenderà risolto e il Poligrafico provvederà alla restituzione degli importi pagati dal Cliente.

9. Garanzia legale di conformità

I prodotti numismatici, le medaglie e i prodotti d'arte del Poligrafico sono coperti dalla garanzia legale di 2 anni per i difetti di conformità esistenti al momento della consegna del bene e non riconducibili all'uso improprio del prodotto da parte del Cliente, ai sensi dell'art. 133 del D.lgs. n. 206/2005, così come modificato dal D.lgs. 4 novembre 2021, n. 170.

Il periodo di validità della garanzia decorre dalla data di consegna del prodotto al Cliente.

Si ricorda che ai sensi del D.lgs. n. 206/2005, così come novellato dal D.lgs. n. 170/2021, la garanzia non opera nei seguenti casi:

- se il prodotto risulta conforme ai sensi dell'art. 129 del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i.,
- se l'acquirente - il quale sia stato specificatamente informato del fatto che una particolare caratteristica del bene si discostava dai requisiti oggettivi di conformità - ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto di vendita.

Per fruire della garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura che riceverà con le modalità previste dalla norma sulla fatturazione elettronica e il DDT o altra documentazione idonea (come ad es. la mail di notifica dell'avvenuto ritiro) comprovanti la data in cui ha acquisito la disponibilità materiale del prodotto.

La suddetta garanzia è riservata ai Clienti "Consumatori". La stessa, pertanto, trova applicazione solo per i Clienti che hanno effettuato l'acquisto tramite sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

A coloro che hanno acquistato sul sito e che non rivestano la qualità di "Consumatori", nel senso precisato all'art. 3 del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i., saranno applicate le garanzie previste per i vizi della cosa venduta, la garanzia di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal Codice civile agli artt. 1490 e ss., con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

Il Poligrafico non assume in ogni caso alcuna responsabilità per eventuali deterioramenti o danneggiamenti causati dall'utilizzo improprio del prodotto.

10. Termini e modalità di esercizio della garanzia

Il Poligrafico risponderà nei confronti del Cliente "Consumatore" per qualsiasi difetto di conformità rientrante nell'ambito di operatività della garanzia, che risulti esistente al momento della consegna del bene e che si manifesti entro 2 anni da tale consegna.

Come previsto dall'art. 135 del D.lgs. n. 206/05 e s.m.i., si presume – salvo prova contraria – che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro 1 anno dalla consegna esistesse già



a tale data, sempre che ciò sia compatibile con la natura del bene o con la natura del difetto riscontrato.

Il difetto di conformità deve essere segnalato al Poligrafico, utilizzando l'apposito modulo (scarica modulo) o inviando comunicazione scritta al Servizio Clienti del Poligrafico; in entrambi i casi il Cliente potrà trasmettere la denuncia a mezzo raccomandata a/r o a mezzo posta elettronica ai seguenti recapiti:

Indirizzo postale: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - Gestione Clienti - Customer Operations - Via Salaria 691 - 00138 Roma - Italia

Indirizzo PEC: protocollo@pec.ipzs.it

e-mail: info.shop@ipzs.it

Si precisa che qualora il difetto di conformità venga segnalato a mezzo raccomandata a/r, per il computo del termine di efficacia della garanzia farà fede la data di invio della raccomandata. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive in ogni caso, nel termine di 26 mesi dalla consegna del bene.

Nel caso in cui il Cliente sia una persona fisica o giuridica non qualificabile come "Consumatore", si applicheranno gli artt.1495 e 1511 del Codice civile, per cui per l'operatività delle garanzie di legge il difetto dovrà essere denunciato entro 8 giorni dalla data di consegna o, in caso di difetto non immediatamente rilevabile secondo i criteri dell'ordinaria diligenza, dalla data della scoperta del vizio. L'azione si prescrive, in ogni caso, entro 1 anno dalla consegna.

In caso di difetto di conformità tempestivamente segnalato nei 2 anni dalla consegna del bene, il Poligrafico provvederà, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione e/o sostituzione con identico prodotto, ove possibile, compatibilmente con la disponibilità del prodotto stesso.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 135-bis, 135-ter e 135-quater del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. per i soli Clienti "Consumatori", nel caso in cui, per qualsiasi ragione, il Poligrafico non fosse in grado di ripristinare la conformità del prodotto in garanzia o provvedere alla sua sostituzione con un prodotto identico, il Poligrafico procederà al rimborso dell'intero importo pagato dal Cliente per l'acquisto del bene oppure, su richiesta del Cliente, alla sua sostituzione con altro prodotto disponibile, di caratteristiche analoghe e di pari valore.

Se, a seguito delle verifiche effettuate dal Poligrafico, il vizio non dovesse risultare un difetto di conformità nel senso precisato dall'art. 129 del D.lgs. n. 206/2005, non sarà possibile applicare la garanzia legale e, conseguentemente, le eventuali spese di spedizione resteranno a carico del Cliente.

Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, è sempre necessario che il bene venga restituito al Poligrafico nella confezione originale, completa in tutte le sue parti o comunque – laddove ciò non sia possibile – in una confezione adeguata alle caratteristiche del prodotto.

Per evitare danneggiamenti alla confezione originale, si raccomanda l'uso di imballaggi che impediscano qualsiasi tipo di danno da trasporto e si ricorda che va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto. Eventuali danni dovuti a imballaggi inappropriati comporteranno la non accettazione del prodotto e al Cliente saranno addebitati i costi per la restituzione del bene, se sostenuti dal Poligrafico.

La spedizione del/i prodotto/i, fino al ricevimento del bene nel magazzino del Poligrafico, è sotto la completa responsabilità del Cliente. Il Poligrafico non risponde in nessun modo per danneggiamenti, furto o smarrimento di prodotti avvenuti durante la spedizione di reso da parte del Cliente.

11. Verifica dei prodotti da parte del Cliente al momento della consegna e garanzia per prodotto danneggiato durante la spedizione

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

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

Qualora il Cliente, al momento della consegna della merce, attesti la non integrità o il danneggiamento della confezione di vendita, è tenuto a firmare la ricevuta di consegna del corriere apponendo la dicitura "Accettato con riserva", al fine di ottenere l'eventuale riparazione o sostituzione dei prodotti ivi contenuti (qualora effettivamente danneggiati durante la spedizione), previa restituzione degli stessi al Poligrafico nella loro confezione originale, secondo le modalità e i termini indicati al precedente art.10.

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

Il prodotto danneggiato a seguito della spedizione sarà accettato dal Poligrafico e sostituito, ove possibile, con un prodotto identico, se verranno inoltre rispettate tutte le seguenti condizioni:

1. il danno non deve essere imputabile a un utilizzo improprio, pertanto non devono esserci manomissioni, graffi, mancanza di eventuali parti;
2. il prodotto deve essere accompagnato da un documento ove si contesti il danneggiamento del prodotto.

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

12. Diritto di recesso

Ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. n. 206/05 e s.m.i. il Consumatore che acquista uno o più prodotti mediante tecniche di comunicazione a distanza può esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni (solari) decorrenti dalla data in cui il Consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore medesimo, acquisisce il possesso fisico dei beni; nel caso di beni multipli ordinati dal



Consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, tale termine decorre dal giorno in cui il Consumatore medesimo o un terzo da lui designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

Il diritto di recesso o ripensamento è riservato esclusivamente ai Clienti "Consumatori" e quindi non può essere esercitato dalle persone giuridiche e dalle persone fisiche che agiscono per scopi riferibili all'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta.

Si ricorda inoltre che l'eventuale scelta del Cliente di ritirare presso il punto vendita di Piazza Verdi i prodotti acquistati sulla piattaforma e-commerce del Poligrafico (cfr. 8) non vale a qualificare la transazione come effettuata all'interno di un locale commerciale; pertanto, anche in tal caso il Cliente - sussistendone le condizioni - potrà esercitare il diritto di recesso.

Il diritto di recesso si esercita mediante l'invio, entro il termine sopra indicato, di una comunicazione scritta ([scarica modulo PDF](#)) a uno dei seguenti recapiti:

Indirizzo postale: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - Gestione Clienti - Customer Operations - Via Salaria 691 - 00138 Roma - Italia

Indirizzo PEC: protocollo@pec.ipzs.it

e-mail: info.shop@ipzs.it

Si ricorda che l'utilizzo del modulo tipo scaricabile dal sito non è obbligatorio, potendo il Cliente presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, purché nella stessa vengano forniti - oltre al nominativo e all'indirizzo del Cliente - tutti i dati identificativi dell'ordine, ivi compresa la data di ricevimento del prodotto, comprovata da DDT o da altra documentazione idonea. Ai fini del rispetto del termine di recesso, farà fede la data di invio del modulo o della comunicazione di recesso

Ai fini del rimborso mediante bonifico bancario, nella comunicazione di recesso andranno indicati anche gli estremi del conto corrente bancario o postale dove il Cliente desidera ricevere il riaccredito di quanto versato per l'acquisto del/i prodotto/i.

Per esercitare il diritto di recesso è necessario che la volontà di avvalersi del diritto di recesso sia espressa nelle modalità sopra descritte e il prodotto acquistato sia integro e restituito all'indirizzo sopra indicato nell'imballo originale, completo in tutte le sue parti o comunque - laddove ciò non sia possibile - in un imballo adeguato a preservare l'integrità del prodotto e la sua commerciabilità.

Al riguardo si ricorda che ai sensi dell'art. 57 del Codice del Consumo, il Cliente sarà ritenuto responsabile dell'eventuale diminuzione del valore dei prodotti ricevuti qualora derivante da una manipolazione dei prodotti diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

La restituzione dei prodotti da parte del Cliente, per il tramite di un corriere a sua scelta, dovrà avvenire entro 14 giorni (solari) dalla data della comunicazione di recesso. Il termine si intende rispettato se il Cliente rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni. I costi diretti della restituzione dei prodotti saranno a carico del Cliente.

È onere del Cliente, in fase di restituzione del prodotto, assicurare contro il furto e i danni da trasporto la spedizione e farsi carico delle relative spese. Qualora il prodotto reso non sia stato assicurato per il valore indicato in fattura, in caso di danni o smarrimenti avvenuti durante il trasporto, il Poligrafico si riserva il diritto di addebitare eventuali danni occorsi, trattenendone l'importo dalle somme da rimborsare.

Per i prodotti restituiti con provenienza dall'estero, il Poligrafico declina ogni responsabilità, nei confronti del Cliente Mittente o di terzi, per eventuali perdite o spese — ivi incluse multe e sanzioni — dovute a violazioni di leggi, normative o regolamenti in materia di esportazioni compiute dal Mittente, oppure ad attività poste in essere dal Corriere incaricato allo scopo di adempiere a tali leggi, normative o regolamenti.

Verificata la sussistenza di tutti i termini per il legittimo esercizio del diritto di recesso, il Poligrafico provvederà al rimborso di quanto versato dal Cliente entro 14 giorni (solari) dal ricevimento della comunicazione di recesso, riservandosi la facoltà di trattenere gli importi da rimborsare fino a quando non abbia ricevuto indietro i prodotti, ovvero fino a quando il Cliente non abbia dimostrato di averli rispediti, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Fermo quanto previsto ai superiori artt. 5.1, 5.2 e 5.3 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo diverso accordo; in ogni caso, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso, fatta eccezione per le spese di spedizione sostenute per la restituzione dei prodotti al Poligrafico, che rimarranno interamente a carico del Cliente.

In conformità al disposto dell'art. 56, co. 2, del D.lgs. n. 206/2005, qualora il Cliente abbia richiesto e concordato con il Poligrafico un tipo di consegna diverso e più oneroso rispetto al tipo di consegna standard offerto dal Poligrafico, il costo supplementare di spedizione non verrà rimborsato ma resterà a carico del Cliente.

13. Contatti

Ogni eventuale comunicazione che non potrà essere gestita attraverso il sito www.shop.ipzs.it dovrà essere inviata al Poligrafico mediante una delle seguenti modalità:

- per posta all'indirizzo: Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - Gestione Clienti - Customer Operations - Via Salaria 691 - 00138 Roma - Italia
 - per telefono, chiamando gratuitamente il Servizio Clienti del Poligrafico al Numero Verde 800.864035
-

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail: info.shop@ipzs.it
- tramite PEC all'indirizzo: protocollo@pec.ipzs.it

14. Legge applicabile e normativa di riferimento

Il contratto di vendita tra il Cliente e il Poligrafico si intende concluso in Italia e regolato dalla Legge italiana. Per i Clienti consumatori l'applicabilità della suddetta Legge vale solo se la tutela concessa non venga sottratta dalle disposizioni vincolanti del diritto dello Stato di residenza abituale del consumatore

Per la soluzione di qualsiasi controversia derivante dalla conclusione del presente contratto di vendita a distanza, il foro competente, ai sensi dell'art. 66-bis del D.Lgs. n. 206/2005 e s.m.i., sarà quello del luogo di residenza o del domicilio del Consumatore, se ubicato nel territorio dello Stato italiano.

Qualora il Consumatore risieda o sia domiciliato in un altro Paese dell'Unione europea, si applicano i principi di cui ai Regolamenti comunitari (CE) n. 1215/2012 (Bruxelles I bis) e n. 593/2008 (Roma I).

Nel caso in cui il Cliente sia un soggetto diverso dal Consumatore, competente in via esclusiva per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in merito alla vendita è il Foro di Roma.

Resta ferma la facoltà per il Cliente di adire, in caso di controversia, un organismo di composizione extragiudiziale (ODR), operante anche per via telematica, ex art. 19 del D.lgs. n. 70/2003 (eventuali informazioni al riguardo potranno essere reperite al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>)

Per quanto non richiamato nelle presenti Condizioni Generali si rimanda espressamente al Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i.), nonché alla normativa speciale in materia di e-commerce e alle disposizioni nazionali e internazionali applicabili.

Deve intendersi espressamente esclusa l'applicazione della Convenzione di Vienna dell'11 aprile 1980 sulla vendita internazionale di merci.

15. Codice Etico e Prevenzione della Corruzione

Il Cliente dichiara espressamente di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i. e dei principi, delle norme e degli standard previsti dal Modello di organizzazione, gestione e controllo (di seguito, il "Modello"), del Codice etico (di seguito, il "Codice") nonché della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e s.m.i. e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (di seguito P.T.P.C.) dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A., copia dei quali è disponibile online sul sito internet del Poligrafico all'indirizzo <https://www.trasparenza.ipzs.it/>

Tanto premesso il Cliente, promettendo anche il fatto dei propri eventuali dipendenti e/o collaboratori, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., si impegna a:

1. rispettare i principi e i valori contenuti nel Codice e tenere una condotta in linea con il Modello e con il P.T.P.C. e comunque tale da non esporre il Poligrafico al rischio dell'applicazione di sanzioni previste dai citati D.lgs. n. 231/2001 e L. n. 190/2012;



2. non tenere comportamenti e/o compiere od omettere atti in modo tale da indurre dipendenti e/o collaboratori dell'Istituto a violare i principi del Codice o a tenere una condotta non conforme al Modello e al P.T.P.C.

L'inosservanza di tali impegni da parte del Cliente costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima il Poligrafico a risolvere il Contratto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.