

# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA - PUNTI FISICI

**Art. 1 Definizioni**

**Art. 2 Oggetto**

**Art. 3 Formazione del contratto di compravendita**

**Art. 4 Consegna delle merci**

**Art. 5 Ritiro delle Merci presso un punto vendita Iperceramica**

**Art. 6 Consegna delle Merci con trasporto a destino**

**Art. 7 Pagamento**

**Art. 8 Verifica dei prodotti**

**Art. 9 Reclami**

**Art. 10 Gestione delle controversie e risoluzione extra-giudiziale delle stesse**

Le presenti condizioni generali di vendita sono atte a disciplinare gli aspetti comuni alle vendite di prodotti effettuate da BayKer Italia S.p.A., proprietaria del marchio "Iperceramica", presso uno qualsiasi dei negozi che si trovano sul territorio italiano. Ove non sia diversamente convenuto tra le parti, le presenti condizioni generali regolamenteranno ogni vendita effettuata da BayKer Italia S.p.A., ritenendosi conosciute dagli acquirenti in quanto pubblicate sul sito Internet [www.iperceramica.it](http://www.iperceramica.it) e consegnate in occasione di ogni acquisto. Rimane espressamente inteso che nulla, nelle condizioni generali di vendita, potrà intendersi finalizzato a derogare a disposizioni di legge che siano inderogabili, o comunque a privare gli acquirenti che rivestano la qualità di consumatori (ai sensi del D. Lgs. 6.9.2005, n. 206, c.d. Codice del Consumo) delle garanzie e delle protezioni che la legge offre loro.

## **Art. 1 Definizioni**

I termini di seguito elencati, se riportati con l'iniziale maiuscola, avranno nell'interpretazione delle presenti condizioni il significato in prosieguo indicato:

- a. **"BayKer"**: significa BayKer Italia S.p.A., società di diritto italiano avente sede legale in Fiorano Modenese (MO) alla Via Pedemontana n. 13, C.F. e P. IVA 02732900366, R.E.A.: MO-347932, capitale sociale pari ad €uro 750.000,00 interamente versato, p.e.c.: [bayker@pec.bayker.it](mailto:bayker@pec.bayker.it); posta elettronica: [shop@iperceramica.it](mailto:shop@iperceramica.it); telefono: +39 0536 1846400; fax: +39 0536 1846404..
- b. **"Cliente"**: significa colui o colei, consumatore o professionista ai sensi del D. Lgs. 206/2005, che effettua l'acquisto di uno più Prodotti da BayKer.
- c. **"Consumatore"** : significa la persona fisica che acquista uno o più Prodotti per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale che egli/ella eventualmente svolge.
- d. **"Merci"**: significa i Prodotti che sono stati acquistati da un Cliente.
- e. **"Ordine"**: significa il riepilogo delle Merci acquistate dal Cliente a seguito dell'accettazione di un preventivo. L'Ordine ha valenza unicamente interna

all'organizzazione di BayKer, per la corretta movimentazione del magazzino e gestione dei trasporti; esso non sostituisce il contratto che si è già perfezionato tra le parti.

- f. **“Prodotti”**: significa i beni che vengono proposti in vendita da BayKer.

## **Art. 2 Oggetto**

- a. Oggetto di qualsiasi rapporto contrattuale tra BayKer ed il Cliente è la vendita (come definita agli artt. 1470 e ss. c.c. o, nel caso di acquisti effettuati da Consumatori, dall'art. 45, co. 1, lett. e), Codice del Consumo) di Prodotti.
- b. In generale il personale di BayKer non fornisce consulenza né riguardo alla selezione dei Prodotti né per la progettazione delle opere che il Cliente intendesse eseguire; quando le Merci siano state scelte dal Cliente, si esclude qualsiasi responsabilità di BayKer se queste non dovessero avere caratteristiche tecniche (forma, dimensioni, etc.) idonee per l'uso che in concreto il Cliente ne voglia fare, oppure ancora in ipotesi di acquisto di un numero inadeguato di Prodotti in relazione alle concrete esigenze del Cliente. Presso alcuni negozi è disponibile un servizio di “rendering”, per consentire al Cliente di visualizzare una simulazione del risultato della posa e/o installazione dei Prodotti che intende acquistare. In tali ipotesi il servizio viene reso gratuitamente e sulla base delle misure fornite dal Cliente; si esclude qualsiasi responsabilità derivante da errata misurazione degli ambienti. Si porta all'attenzione del Cliente il fatto che Prodotti diversi per forma, colore e materiale sono egualmente idonei allo scopo che il Cliente si prefigge. La scelta dei Prodotti spetta in ogni caso al Cliente, volendosi escludere qualsiasi contestazione sotto il profilo meramente estetico e/o del gusto.
- c. In tutte le ipotesi di consegna delle Merci presso un negozio Iperceramica, il Cliente sarà chiamato a provvedere personalmente (o anche con l'ausilio di soggetti terzi dal Cliente incaricati) alla caricazione delle Merci sul mezzo di trasporto. Viene esclusa qualsiasi responsabilità di BayKer in relazione a danni causati alle Merci in fase di caricazione e/o movimentazione (successiva alla consegna).
- d. Per le sole ipotesi di consegna delle Merci a domicilio il Cliente potrà chiedere di stimare i costi di facchinaggio per il trasporto delle Merci dal piano strada al luogo ove queste debbano essere installate o posate. Il Cliente sarà sempre libero di accettare o meno il preventivo di spesa per tale servizio. Ove tale voce di spesa non sia stata espressamente preventivata ed accettata dal Cliente, la consegna delle Merci avverrà al piano strada (come disposto all'articolo 6.b) che segue).

## **Art. 3 Formazione del contratto di compravendita**

- a. Presso qualsiasi negozio Iperceramica il Cliente potrà ricevere un preventivo dettagliato per l'acquisto di uno o più Prodotti, comprensivo anche del costo relativo all'eventuale servizio di trasporto (laddove il Cliente desideri la consegna degli stessi al proprio domicilio) e/o facchinaggio (secondo quanto previsto all'articolo 2.d) che precede). Il preventivo costituisce una proposta contrattuale da parte di BayKer che il Cliente è libero di accettare o meno. Salvo diversa indicazione, fornita da BayKer al Cliente contestualmente all'emissione del preventivo, questo avrà una validità di 7 (sette) giorni di calendario: entro detto termine, dunque, il Cliente potrà liberamente scegliere se accettarlo, e dunque procedere all'acquisto, oppure respingerlo. In difetto di accettazione nel termine di validità sopra indicato, il preventivo s'intenderà respinto; si esclude, pertanto, qualsiasi ipotesi di perfezionamento del contratto di vendita mediante silenzio assenso, o comunque in via tacita. Parimenti, **si esclude qualunque forma di contratto verbale** per l'acquisto di Prodotti da parte del Cliente.

- b. L'accettazione del preventivo perfeziona un contratto di compravendita nel momento in cui viene comunicata a BayKer. L'accettazione del Cliente potrà avvenire soltanto in forma scritta, mediante sottoscrizione del preventivo e/o dell'Ordine.
- c. Il contratto perfezionatosi con l'accettazione del preventivo da parte del Cliente sostituisce ed abroga ogni eventuale accordo pregresso intercorso tra le parti ed avente ad oggetto i beni compravenduti. Il contratto così perfezionatosi potrà essere modificato soltanto in forma scritta.

#### **Art. 4 Consegna delle merci**

- a. Il Cliente prende atto e riconosce che i Prodotti non sono realizzati da BayKer e che dunque i tempi di consegna delle Merci dipendono anche dalla disponibilità a magazzino. In generale, BayKer si impegna a consegnare le Merci nel rispetto del termine previsto dall'art. 61 D. Lgs. 206/2005, e dunque entro 30 (trenta) giorni dall'acquisto.
- b. Prima che si concluda qualsiasi contratto di vendita, peraltro, il Cliente verrà reso edotto della disponibilità di Prodotti e della possibilità che la consegna subisca ritardi. In particolare, possono verificarsi tre distinte ipotesi:
  - I. i Prodotti per cui il Cliente ha chiesto un preventivo sono disponibili presso il magazzino centrale di BayKer nel momento in cui il preventivo viene formulato; oppure
  - II. i Prodotti in questione non sono disponibili a magazzino, ma BayKer ne prevede l'arrivo presso la propria sede di Fiorano Modenese in forza di ordini già accettati dai propri fornitori; oppure ancora
  - III. i Prodotti sono fuori catalogo, o debbono essere realizzati ad hoc per il Cliente.
- c. Nelle ipotesi di cui agli articoli 4.b.ii) e 4.b.iii) la consegna potrebbe non essere possibile entro trenta giorni dall'acquisto per ragioni che sfuggono al controllo di BayKer. In tali ipotesi il Cliente verrà informato di tale circostanza e sarà libero di scegliere se procedere o meno all'acquisto, accettando o meno un termine di consegna superiore a quello previsto dall'art. 61 D. Lgs. 206/2005.
- d. S'intendono cause di forza maggiore, e dunque motivo di non imputabilità a BayKer di eventuali ritardi, tutti quegli eventi che si sottraggono al controllo di BayKer e/o degli ausiliari di questa e che in concreto prevenzano o ritardino l'adempimento delle obbligazioni assunte. Fra tali eventi si annoverano, a titolo meramente esemplificativo, scioperi, sommosse, atti di guerra e/o terrorismo, terremoti, maremoti, frane ed altre catastrofi naturali, limitazioni alla circolazione e/o alla vendita di merci per ordine dell'autorità (quale che sia la forma di tali divieti), epidemie e/o pandemie, lockdown, etc.

#### **Art. 5 Ritiro delle Merci presso un punto vendita Ipercera mica**

- a. Se il negozio dispone di un magazzino, il Cliente potrà ritirare le proprie Merci presso lo stesso negozio dove ha effettuato l'acquisto. Non appena le Merci acquistate dal Cliente siano pronte per la consegna, questi verrà contattato via e-mail o tramite sms (a tale fine utilizzando i recapiti che il Cliente medesimo avrà fornito in occasione dell'acquisto). A far data dal momento della comunicazione di disponibilità delle Merci, il Cliente avrà un termine di 30 (trenta) giorni (salvo diverso accordo tra le parti) per il ritiro delle Merci medesime presso il negozio dove queste sono state acquistate. Si fa

ovviamente salva la facoltà per il Cliente di ritirare le Merci anche prima della scadenza del termine.

- b. Il mancato ritiro delle Merci entro il predetto termine comporterà l'applicazione di una penale pari all'1% (uno per cento) del valore delle Merci per ogni giorno di calendario di ritardo; la penale suddetta darà ristoro del pregiudizio causato a BayKer per costi di giacenza, trasporto e movimentazione delle Merci. L'importo massimo della penale per ritardato ritiro delle Merci è pari alla minor somma tra il 20% del valore delle stesse e la cifra fissa di €uro 500,00 (diconsi €uro Cinquecento).
- c. Salve le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, qualora il Cliente non provveda al ritiro delle Merci neppure entro 20 giorni dopo il trentesimo giorno successivo all'avviso di disponibilità, il Cliente sarà considerato gravemente inadempiente con conseguente facoltà per BayKer di domandare l'adempimento o la risoluzione del contratto (salvo in ogni caso il risarcimento del danno) ai sensi dell'art. 1453 c.c.
- d. Per il ritiro delle Merci presso un negozio dovrà essere presente il Cliente o un suo delegato. In tale seconda ipotesi, il soggetto incaricato del ritiro dovrà essere munito di delega scritta; un formulario per il rilascio di tale delega sarà consegnato al Cliente in occasione del perfezionamento del contratto di compravendita.
- e. Secondo le disposizioni del modello organizzativo di BayKer, adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001, al momento del ritiro delle Merci il Cliente, o il delegato di questo, sarà chiamato a sottoscrivere la fattura per ricevuta delle Merci, con attestazione della loro conformità quantitativo-qualitativa (previa verifica delle stesse).

#### **Art. 6 Consegna delle Merci con trasporto a destino**

- a. Per ogni acquisto effettuato presso negozi che non abbiano un proprio magazzino, o comunque quando il Cliente acquisti anche il servizio di trasporto a destino, le Merci saranno consegnate all'indirizzo specificato dal Cliente. La consegna viene effettuata fino a destino in tutto il territorio nazionale, ad eccezione della laguna veneta e delle isole minori, da trasportatori specializzati incaricati da BayKer. Il Cliente potrà chiedere, al momento della formulazione del preventivo, se sia possibile derogare alle esclusioni di cui sopra, e dunque ottenere la consegna nella laguna veneta e/o nelle isole minori e/o all'estero. Se possibile, BayKer fornirà al Cliente, prima che costui proceda all'acquisto, un dettagliato preventivo della relativa spesa, senza obbligo per il Cliente di accettare detto preventivo.
- b. **Le Merci saranno scaricate a bordo strada**, in prossimità del numero civico indicato dal Cliente, nel luogo più idoneo allo scarico che sia accessibile ai mezzi di trasporto, ove sia consentita la sosta del mezzo stesso. Qualora non fosse possibile raggiungere l'indirizzo indicato dal Cliente a causa di impedimenti o condizioni particolari legate alle vie d'accesso, la consegna avverrà nel punto più vicino fin dove il mezzo avrà possibilità di accedere (non è comunque previsto servizio di facchinaggio sino al civico a meno che tale servizio aggiuntivo non sia stato richiesto secondo quanto previsto all'art. 2. d) che precede).
- c. Non appena le Merci siano state affidate da BayKer al trasportatore, quest'ultimo contatterà il Cliente per dargliene notizia e concordare una data ed una fascia oraria per la consegna delle stesse, presso l'indirizzo indicato dal Cliente al momento dell'acquisto, nei successivi 5 (cinque) giorni. Qualora il Cliente non sia in grado di ricevere la consegna delle Merci acquistate entro i cinque giorni successivi al contatto da parte del trasportatore, o comunque qualora intenda posticipare la consegna, i costi

di giacenza verranno addebitati al Cliente. Il Cliente prende atto che **la consegna è a fascia oraria e, pertanto, non potrà essere concordato un orario determinato**. Il trasportatore, alla data e nella fascia oraria concordata, effettuerà un solo tentativo di consegna. Qualora la consegna non dovesse aver luogo per assenza del Cliente, o comunque per cause a lui imputabili, le Merci rientreranno presso il deposito del trasportatore; in tali ipotesi sarà onere del Cliente contattare il trasportatore e concordare con lo stesso le modalità di ritiro del materiale presso il deposito di quest'ultimo. In alternativa al predetto ritiro, il Cliente potrà contattare BayKer per concordare una nuova spedizione; in tal caso il Cliente provvederà, prima della nuova spedizione, a rimborsare a BayKer le spese da questa sostenute per la giacenza e i costi di riconsegna delle Merci. Spese e costi verranno previamente illustrati al Cliente, affinché questi possa consapevolmente scegliere se richiedere una nuova consegna o se provvedere al ritiro delle Merci presso il deposito del trasportatore. Qualora per la consegna delle Merci non sia possibile effettuare lo scarico in un'unica soluzione, a causa di limitazioni nell'accesso al luogo di destino, sarà facoltà di BayKer effettuare consegne ripartite, dandone ragionevole preavviso al Cliente.

- d. **Lo scarico delle Merci** dal mezzo di trasporto, in quanto attività critica per salvaguardare l'integrità dei beni trasportati, **deve avvenire a cura del trasportatore** ed utilizzando unicamente le attrezzature di costui. BayKer non risponderà di danni cagionati dal Cliente qualora questi, personalmente e/o per il tramite di propri ausiliari, provveda al **Lo scarico delle Merci**. Lo smaltimento dei pallet e degli imballi utilizzati per la consegna sono a totale carico del Cliente.
- e. Il Cliente, al momento del preventivo, deve specificare se il luogo di consegna della Merce non sia facilmente raggiungibile dai mezzi di trasporto e/o presenti particolari impedimenti e/o limitazioni (es., divieti di accesso, divieti di sosta e fermata, inaccessibilità della via per mezzi dotati di sponda idraulica, etc.) ai fini del trasporto. Il preventivo verrà dunque formulato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e terrà conto dell'aumento di costi per via delle difficoltà di consegna. Il Cliente sarà sempre libero di accettare o rifiutare il preventivo.
- f. Il Cliente, nel fornire i dati relativi all'indirizzo di consegna, si fa garante della correttezza degli stessi. Il Cliente viene reso edotto che gli incarichi di trasporto verranno affidati da BayKer sulla scorta delle informazioni ricevute; pertanto, in presenza di errori (in via esemplificativa, errato CAP, indirizzo, luogo etc.) il trasporto potrebbe non avere luogo, subire ritardi e/o comportare l'addebito di costi extra impossibili da preventivare (in quanto dipendenti dalle informazioni errate che il Cliente abbia fornito). Il Cliente esonera BayKer da qualsiasi responsabilità e/o pregiudizio che possa derivare dall'indicazione di dati inesatti. L'eventuale richiesta di cambio dell'indirizzo di consegna, successivamente al perfezionamento dell'acquisto, potrà sempre essere comunicata per iscritto a BayKer che si riserva di valutare la possibilità di procedere in tal senso.

## Art. 7 Pagamento

- a. Le seguenti modalità di pagamento sono accettate da BayKer:
  - I. contanti (salvo il rispetto dei limiti imposti dalla normativa antiriciclaggio);
  - II. assegno bancario non trasferibile (salvo sempre il buon fine del pagamento). Tale modalità di pagamento non viene accettata per il saldo ma unicamente per il versamento di acconti;

- III. carta di credito, carta di debito o bancomat;
  - IV. bonifico bancario. Tale modalità di pagamento non viene accettata per il saldo ma unicamente per il versamento di acconti.
- b. Salvo diverso accordo tra le parti, il Cliente dovrà saldare l'intero prezzo delle Merci entro 7 (sette) giorni dall'accettazione del preventivo, termine essenziale nell'interesse della parte venditrice per garantire una corretta ed efficiente organizzazione degli approvvigionamenti e movimentazione del magazzino. Il mancato rispetto del termine per il pagamento comporterà le conseguenze previste dall'art. 1457 c.c. Il Cliente prende atto che le Merci non potranno essere ritirate in mancanza del saldo del loro prezzo, e che il ritardo nel pagamento del saldo potrà determinare ritardi nella consegna delle Merci medesime.
  - c. Viene esclusa la possibilità che BayKer proceda alla consegna delle Merci prima di avere incassato, nella sua totalità, il prezzo delle stesse, comprensivo degli eventuali costi di trasporto. Pertanto, in ipotesi di pagamento a mezzo bonifico bancario, o tramite assegno, il Cliente dovrà assicurare il buon fine dell'accredito delle somme entro il termine di cui all'articolo 7.b) che precede.
  - d. Per motivi di sicurezza delle transazioni, BayKer si riserva la facoltà di richiedere l'esibizione di copia di un documento di identità del titolare della carta di credito.
  - e. BayKer emetterà fattura in relazione alla vendita di ogni Merce. Per l'emissione della fattura faranno fede le informazioni fornite dal Cliente col modulo "Dati Anagrafici". Nessuna variazione dei dati sarà possibile dopo l'emissione della fattura stessa.

#### **Art. 8 Verifica dei prodotti**

- a. **Al momento della consegna delle Merci il Cliente è chiamato a verificare le condizioni di queste** ed eventualmente a denunciare a BayKer quei vizi che la persona di media diligenza avrebbe potuto rilevare a seguito di un'attenta ispezione delle Merci medesime. Il Cliente è comunque tenuto a denunciare la presenza di vizi palesi delle Merci entro i termini di legge, ed in ogni caso prima di procedere alla messa in opera delle Merci medesime. BayKer non sarà responsabile per i costi di messa in opera di Merci palesemente viziate o difformi da quanto convenuto, né per gli oneri necessari alla loro rimozione e/o per il ripristino dei locali e/o per qualsiasi danno indiretto e/o consequenziale che potesse essere prevenuto usando l'ordinaria diligenza nell'esaminare le Merci.
- b. In tutte le ipotesi di Merci che il Cliente non ritiri direttamente in negozio, il Cliente medesimo è chiamato ad apporre tempestivamente riserve nell'eventualità di danni verificatisi durante il trasporto. In generale, il Cliente è tenuto ad agire secondo buona fede e ad intraprendere tutte quelle iniziative che, senza arrecargli apprezzabile sacrificio, facciano salva l'azione di rivalsa di BayKer nei confronti del trasportatore.
- c. Il Cliente prende atto, e riconosce, che BayKer non offre garanzie diverse da quelle previste per legge; queste differiscono a seconda che il Cliente rivesta o meno la qualità di Consumatore. Un riepilogo del contenuto della garanzia spettante ai Consumatori è disponibile all'indirizzo: <https://www.iperceramica.it/it/ita/garanzia>.
- d. Onde permettere una rapida gestione della contestazione, il Cliente è invitato a fornire, fin dal momento del reclamo (da inviarsi all'indirizzo indicato all'Art. 9 che segue), le informazioni di seguito elencate: numero di ordine, numero di fattura, nome del prodotto e codice dello stesso, quantità, oggetto e descrizione del vizio e/o della

difformità. Se possibile, il Cliente dovrà fornire documentazione fotografica a sostegno del proprio reclamo.

- e. Il Cliente prende atto e riconosce che le Merci, ed in particolare i prodotti ceramici, potrebbero avere una tonalità di colore lievemente diversa da quella dei campioni esposti al pubblico e/o visionati dal Cliente. Trattandosi di difformità cromatiche tollerate nel commercio di prodotti ceramici, ed impossibili da prevedere e/o prevenire, rimane inteso tra le parti che la consegna di materiale di tonalità lievemente differente rispetto ai campioni visionati non costituisce inadempimento di BayKer.

## **Art. 9 Reclami**

BayKer s'è impegnata, dandosi un Codice Etico, a gestire i reclami con cortesia, correttezza e professionalità, assicurandosi che nei tempi tecnici necessari per l'accertamento della presenza del lamentato vizio e delle cause di questo venga data al Cliente una risposta chiara ed esaustiva. A tale fine, il Cliente potrà indirizzare le proprie doglianze scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami@iperceramica.it](mailto:reclami@iperceramica.it). Viene in ogni caso fatta salva la possibilità che il Cliente si rechi presso il punto vendita dove ha acquistato le Merci che ritiene viziate, ed ivi sporga il proprio reclamo. Viene altresì messa a disposizione dei Clienti la pagina dedicata ai reclami, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.iperceramica.it/it/ita/contatti>.

## **Art. 10 Gestione delle controversie e risoluzione extra-giudiziale delle stesse**

- a. BayKer promuove e favorisce soluzioni stragiudiziali per la definizione delle controversie con la propria clientela.
- b. Senza pregiudizio alcuno per l'accesso alla giustizia e l'individuazione del giudice competente (soprattutto in ipotesi di contratti conclusi dai Consumatori), BayKer si impegna ad aderire alle procedure per la soluzione extra-giudiziale delle controversie. In particolare, BayKer partecipa alle procedure di mediazione (volontaria od obbligatoria) che siano promosse dai propri Clienti, sia Consumatori che imprese, in relazione a qualsiasi reclamo dinanzi ad uno degli organismi di mediazione accreditati presso il Ministero della Giustizia. Ulteriori informazioni, ed un link all'elenco degli enti accreditati, sono disponibili al seguente indirizzo: <https://www.iperceramica.it/it/ita/conciliazione>
- c. In aggiunta a quanto sopra, i Clienti vengono qui informati che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma europea per la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie online tra consumatori e professionisti. Pertanto, i Clienti che rivestono la qualità di Consumatori possono presentare reclamo tramite la piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR) istituita dalla Commissione Europea, disponibile al seguente indirizzo: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>. Ove il Cliente desideri avviare una procedura nei confronti di BayKer, potrà indicare come recapito di posta elettronica il seguente: [reclami@iperceramica.it](mailto:reclami@iperceramica.it).