

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA ONLINE LEROY MERLIN

I beni e servizi oggetto delle presenti condizioni generali di vendita online sono posti in vendita da Leroy Merlin Italia S.r.l. (di seguito indicata come “**Leroy Merlin**”), società a socio unico con sede legale in Strada 8 Palazzo N - 20089 Rozzano (Mi), iscritta presso la Camera di Commercio di Milano al n. 1833923 del Registro delle Imprese, codice fiscale e partita IVA 05602710963, contattabile ai sensi dell’art. 49, 1° comma, lett. c) del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito “**Codice del Consumo**”) ai seguenti CONTATTI:

- n. tel.: 02 66897580, oppure:
- al seguente indirizzo: <https://www.leroymerlin.it/aiuto/scrivici/>

1. CONTRATTO DI VENDITA

Prima di procedere con l'acquisto di prodotti e/o servizi di Leroy Merlin, secondo le modalità stabilite nelle presenti CGV online pubblicate sul sito www.leroymerlin.it (di seguito il “**Sito**”), il cliente (di seguito il “**Cliente**”) dovrà aver letto attentamente e accettato pienamente il contenuto delle presenti Condizioni Generali, nonché delle condizioni generali di posa con sopralluogo ([link](#)), senza sopralluogo ([link](#)), di check up energetico ([link](#)) e aver preso visione di ogni indicazione fornita durante la procedura d'acquisto. Il Cliente conserverà una copia delle presenti Condizioni Generali per una pronta consultazione. Le presenti Condizioni Generali nonché le condizioni generali di posa con sopralluogo, senza sopralluogo e di check up energetico, unitamente all’ordine di acquisto dei Prodotti e Servizi commercializzati da Leroy Merlin sul Sito, costituiscono parte integrante dell’Ordine di Acquisto e del contratto di vendita (di seguito il “**Contratto di Vendita**”) dei Prodotti e Servizi commercializzati da Leroy Merlin sul Sito.

2. DEFINIZIONI

- Con il termine “**Condizioni Generali**” si intende il presente documento.
- Con il termine “**Cliente**” si intende il soggetto, sia esso consumatore o professionista, che effettua un acquisto di uno o più Prodotti/Servizi, secondo le indicazioni presenti sul Sito e nelle Condizioni Generali.
- Con il termine “**Prodotti**” si intendono tutti i prodotti commercializzati da Leroy Merlin sul Sito.
- Con il termine “**Servizi**” si intendono tutti i servizi commercializzati da Leroy Merlin sul Sito.
- Con il termine “**Punto Vendita**” o “**Negozi**” si intende il negozio ad insegna Leroy Merlin, ad eccezione dei negozi con solo showroom. In questi casi, il cliente potrà comunque rivolgersi presso il punto vendita Leroy Merlin più vicino.
- Con il termine “**Sito**” si intende il Sito web ufficiale di Leroy Merlin (www.leroymerlin.it) contenente l’indicazione dei Prodotti/Servizi commercializzati.
- Con il termine “**Ordine d’Acquisto**” si intende l'ordine del Cliente, generato dal sistema al termine della procedura d’acquisto, che contiene i dettagli dei Prodotti e Servizi acquistati, nonché l’accettazione delle presenti Condizioni Generali e delle Condizioni Generali di posa con sopralluogo, senza sopralluogo o di check up energetico, di volta in volta applicabili ai Servizi acquistati.
- Con il termine “**Conferma d’Ordine**” si intende la comunicazione scritta trasmessa da Leroy Merlin al Cliente, all’indirizzo di posta elettronica da questi indicato, contenente la conferma dell’avvenuta conclusione del Contratto di Vendita con l’invio dell’Ordine d’Acquisto e dei dati in esso contenuti.
- Con il termine “**Contratto di Vendita**” si intende il contratto di vendita perfezionato tra il Cliente e Leroy Merlin con l’invio dell’Ordine d’Acquisto e con l’avvenuto pagamento del Prodotto e/o del Servizio acquistato.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA

Il Cliente può acquistare il Prodotto e/o Servizio, così come illustrato nelle schede informative presenti nelle pagine del Sito. Il Cliente, eseguendo la procedura di acquisto indicata nel Sito, potrà scegliere il Prodotto e/o Servizio di suo interesse e verificarne il valore complessivo, comprese le relative spese e modalità di consegna.

L'utilizzo del Sito così come la conclusione del Contratto di Vendita sono riservati alle persone maggiorenni così come ai minori di anni 18 (diciotto) espressamente autorizzati dal genitore o da chi ne fa le veci. In ogni caso, Leroy Merlin invita chiunque abbia la responsabilità di un minore di anni 18 (diciotto) a monitorare il legittimo utilizzo del Sito da parte del minore stesso.

Leroy Merlin mette a disposizione del Cliente informazioni circa le modalità di consegna disponibili e i relativi tempi di consegna, prima della conclusione del Contratto di Vendita e, comunque, prima del pagamento. In particolare, Leroy Merlin informerà il Cliente se il Prodotto è disponibile ovvero se esso risulta in fase di approvvigionamento presso un fornitore terzo.

Fatto salvo quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali, l'Ordine d'Acquisto, una volta finalizzato con il pagamento, può essere annullato dal Cliente, secondo quanto previsto nell'apposita sezione del Sito.

Tutti gli Ordini d'Acquisto devono essere esattamente completati in ogni loro parte e devono contenere l'esatta individuazione del Prodotto e/o Servizio ordinato, dei dati del Cliente e del luogo di consegna del Prodotto e, qualora il Cliente sia membro HOMY, dei dati relativi alla relativa carta.

L'invio dell'Ordine d'Acquisto mediante il sistema e il pagamento del Prodotto e/o del Servizio acquistato vale come accettazione contrattuale del Cliente manifestata online. La Conferma d'Ordine da parte di Leroy Merlin, trasmessa al Cliente all'indirizzo di posta elettronica da questi indicato, conferma i dati indicati nell'Ordine d'Acquisto e che il Contratto di Vendita si è perfezionato.

La Conferma d'Ordine, quindi, conterrà un riepilogo dell'Ordine d'Acquisto, nel quale sono riportati gli estremi dell'Ordine, il prezzo del Prodotto e/o del Servizio acquistato, le spese di spedizione e gli eventuali ulteriori oneri accessori, l'indirizzo ove il Prodotto verrà consegnato, il tipo di consegna scelta dal Cliente e le relative tempistiche.

4. MODALITA' DI PAGAMENTO

Ogni pagamento da parte del Cliente potrà avvenire per mezzo di carta di credito, bonifico bancario e/o altri sistemi di pagamento indicati al Cliente in fase di acquisto.

Per effettuare un pagamento con carta di credito il Cliente verrà reindirizzato sul server sicuro della banca scelta da Leroy Merlin e dotata di tecnologia 3DSecure; pertanto, tutte le informazioni correlate al pagamento (numero carta di credito, sua validità, etc.) verranno trasmesse direttamente alla banca di riferimento. Leroy Merlin accetta le più comuni carte di credito, anche le prepagate e le ricaricabili: Visa, Mastercard, Postepay e American Express. Se il Cliente effettuerà il pagamento con carta di credito, non sarà addebitato alcun supplemento. Con l'inserimento dei dati della carta di credito verrà immediatamente effettuato il pagamento, con contestuale addebito sulla carta di credito secondo le modalità previste dal gestore della carta stessa.

Se l'istituto bancario comunicherà a Leroy Merlin una qualsiasi irregolarità relativa alla carta di credito utilizzata o al bonifico eseguito, quest'ultima annullerà l'Ordine d'Acquisto e il Contratto di Vendita non si perfezionerà.

5. CONSEGNA DEI PRODOTTI

Leroy Merlin provvederà a recapitare al Cliente i Prodotti, ordinati con le modalità specificate nell'Ordine d'Acquisto come confermate nella Conferma d'Ordine, mediante corrieri e/o spedizionieri di propria fiducia nel territorio italiano. Le diverse modalità, i tempi e i costi di spedizione corrispondono a quelli indicati sul Sito e accettati dal Cliente durante la procedura d'acquisto con l'invio dell'Ordine d'Acquisto. Dal momento della ricezione dell'Ordine d'Acquisto Leroy Merlin dovrà consegnare i Prodotti al Cliente entro i termini indicati.

Ai sensi dell'art. 63 Codice del Consumo, il rischio della perdita o del danneggiamento del Prodotto, per causa non imputabile a Leroy Merlin, si trasferisce al Cliente soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso del Prodotto.

Il Cliente potrà sempre verificare lo stato dell'Ordine d'Acquisto tramite il Sito nell'area riservata al Cliente cui lo stesso può accedere utilizzando le proprie credenziali di accesso ([area personale](#)), oppure contattando

il Servizio Relazione Clienti. In caso di ritardo nella consegna, il Cliente beneficerà di un ristoro di valore pari al 10% del valore di acquisto per ordini in ritardo fino a trenta (30) giorni e pari al 20% del valore di acquisto ove il ritardo sia superiore a trenta (30) giorni. In ogni caso, il valore massimo del ristoro sarà pari ad Euro 500,00. Per beneficiare del ristoro, il Cliente potrà contattare il Customer Care. In mancanza di recesso, Leroy Merlin riterrà il Cliente ancora interessato alla consegna.

La consegna sarà effettuata all'indirizzo indicato dal Cliente al termine del processo di acquisto sul Sito. Il Cliente, in fase di formulazione dell'Ordine d'Acquisto sul Sito, si impegna a verificare che le informazioni presenti siano corrette e complete. La consegna sarà effettuata con le caratteristiche della tipologia di consegna scelta al momento dell'acquisto. Qualsiasi impedimento o condizione particolare legata alle vie d'accesso all'indirizzo indicato, che dovesse impedire o rendere meno agevole la consegna stessa, dovrà essere comunicato dal Cliente. Nelle zone pedonali la consegna avverrà fino al punto in cui il veicolo avrà possibilità di accesso.

Se non compreso nel servizio di consegna specificato nell'Ordine d'Acquisto, non potrà essere richiesto al personale del servizio di consegna alcun servizio di facchinaggio all'interno dell'abitazione del Cliente. La documentazione fiscale (fattura d'acquisto) sarà pubblicata, a far data dalla spedizione del Prodotto, nell'area del Sito riservata al Cliente cui lo stesso potrà accedere utilizzando le proprie credenziali di accesso ([area personale](#)). Al momento della consegna, il Cliente firmerà un documento rilasciato da Leroy Merlin attestante l'avvenuta consegna del Prodotto e sarà tenuto a controllare che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nella Conferma d'Ordine e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o alterato. Una volta sottoscritto il documento di consegna (bolla di consegna e/o ddt), il Cliente non potrà più opporre alcuna contestazione circa la quantità e la qualità di quanto ricevuto.

6. SERVIZIO POSA

Il Servizio "Posa senza sopralluogo" (di seguito il **"Servizio Posa senza sopralluogo"**) è un Servizio a pagamento che il Cliente può acquistare sul Sito congiuntamente ad alcune tipologie di Prodotto. Leroy Merlin effettua il Servizio "Posa senza sopralluogo" tramite partner specializzati (di seguito l'**"Artigiano Partner"**).

Il Cliente, dopo aver effettuato l'acquisto del Prodotto e del Servizio Posa senza sopralluogo sul Sito, verrà contattato sul recapito telefonico comunicato dall'Artigiano Partner per concordare il giorno e la fascia oraria dell'intervento di posa in opera del Prodotto. Il Servizio Posa senza sopralluogo può essere acquistato solo congiuntamente ai Prodotti da installare.

Il Cliente potrà acquistare il Servizio Posa senza sopralluogo per i Prodotti indicati al seguente [link](#).

Il Servizio Posa senza sopralluogo è realizzabile solo se sussistono le condizioni richieste per l'installazione (di seguito le **"Condizioni richieste per l'installazione"**), che il Cliente dichiara di possedere al momento dell'acquisto del Servizio.

Per i condizionatori il Cliente dichiara - con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali - di essere a conoscenza e di accettare che il Servizio di Posa senza sopralluogo è realizzabile solo se sussistono le seguenti Condizioni richieste per l'installazione: (i) acquisto di tutte le componenti del condizionatore e pertanto sia dell'unità esterna (motore) che dell'unità interna (split); (ii) luogo di posa accessibile e sgombro; (iii) un punto elettrico a norma per il collegamento del condizionatore (16A) presente entro 4 mt. dal punto di allaccio elettrico del Prodotto; (iv) le pareti interessate dall'installazione libere da impedimenti (ad es. passaggi di tubi idraulici, canne fumarie, cavi elettrici); (v) la facciata esterna dell'edificio libera da impedimenti vari o rivestimenti e priva di cappotto di coibentazione.

Il Servizio di Posa senza sopralluogo comprende le prestazioni di cui al seguente [link](#).

Il Servizio di Posa senza sopralluogo si riferisce a richieste di installazione per le quali il luogo di posa è situato nelle regioni del Lazio e della Lombardia.

Il Cliente dovrà inoltre fornire all'Artigiano Partner prima dell'esecuzione del Servizio tutte le informazioni richieste e segnalare qualsiasi malfunzionamento, mancanza di conformità, difetto di costruzione e, più in generale, qualsiasi problematica/caratteristica relativa al luogo di posa a lui nota che potrebbe rendere

tecnicamente e/o giuridicamente impossibile l'esecuzione del Servizio (di seguito le **"Problematiche"**). In difetto di segnalazioni di Problematiche, Leroy Merlin non potrà essere ritenuta responsabile.

Resta inteso che qualora l'Artigiano Partner non possa accedere al luogo di posa per fatto o colpa del Cliente ovvero rilevi l'inesistenza totale o parziale delle Condizioni richieste per l'installazione necessarie per poter eseguire il Servizio Posa senza sopralluogo e/o accerti autonomamente le Problematiche, potrà rifiutare l'esecuzione del Servizio e/o sospendere il medesimo senza che Leroy Merlin possa essere ritenuta responsabile per qualsiasi ragione, causa e/o titolo. In tal caso Leroy Merlin restituirà al Cliente il prezzo corrisposto per il Servizio non fruito, al netto del costo per l'intervento comunque eseguito dell'Artigiano Partner.

Al termine dell'esecuzione del Servizio, il Cliente sottoscriverà un documento di collaudo (di seguito il **"Collaudo"**) per la verifica del Servizio in presenza dell'Artigiano Partner. Con il Collaudo il Cliente rilascerà pertanto all'Artigiano Partner una dichiarazione scritta: (a) di accettazione del Servizio senza riserve; oppure; (b) di accettazione con riserve, per eventuali vizi o difetti riscontrati; oppure (c) di non accettazione, corredata dai motivi.

Il Cliente che acquista la Posa senza sopralluogo non potrà usufruire delle detrazioni fiscali in quanto sul Sito non è prevista la modalità di pagamento **"Bonifico per detrazione"**.

7. SERVIZIO DI CONTO TERMICO GSE

Il Servizio di conto termico GSE (di seguito il **"Servizio GSE"**) è un Servizio a pagamento che il Cliente può acquistare sul Sito congiuntamente ad alcune tipologie di Prodotto. Per Servizio GSE si intende l'attività svolta da Leroy Merlin e da propri partner (di seguito i **"Partner"**) per l'erogazione ai Clienti del Servizio GSE finalizzata alla gestione delle pratiche per il riconoscimento degli Incentivi a favore dei Clienti. Si precisa che:

- per **"GSE"** (Gestione dei Servizi Energetici) si intende la società per azioni interamente controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze responsabile della gestione del meccanismo e dell'erogazione degli Incentivi;
- per **"Incentivi"** si intendono gli incentivi previsti dal Conto Termico erogabili dal GSE anche ai Clienti acquirenti di Prodotti sulla base del D.M. 16/02/2016 (**"Decreto"**);
- per **"Conto Termico"** si intende il meccanismo incentivi per l'incremento dell'efficienza energetica e la produzione di energia termica da fonti rinnovabili realizzabili anche attraverso l'acquisto di Prodotti contraddistinti da efficientamento energetico sulla base del D.M. 16/02/2016;
- per **"Contratto Incentivi"** si intende l'atto finale alla Procedura Incentivi sottoscritto dal Cliente a seguito del quale il GSE riconosce al Cliente gli Incentivi;
- per **"Procedura Incentivi"** si intende la procedura di erogazione degli Incentivi gestita da LMI di seguito indicata al capoverso Accesso al Servizio;
- per **"Documentazione Incentivi"** si intende la documentazione richiesta dal GSE per autorizzare gli Incentivi meglio indicata all'art. 3;
- per **"Prodotto GSE"** si intendono i climatizzatori a pompa di calore ed apparecchi per il riscaldamento domestico commercializzati nei Negozi;
- per **"Prodotto Sostituito GSE"** si intende il prodotto dotato di impianto di riscaldamento da smaltire e che viene sostituito con il Prodotto GSE.

Perché il Cliente possa usufruire del Servizio GSE devono sussistere tutte le seguenti condizioni essenziali (di seguito le **"Condizioni Essenziali"**):

- il Prodotto Sostituito GSE deve essere un impianto di riscaldamento (es. clima a pompa di calore, stufa a pellet, cucina economica, etc.);
- Il Prodotto GSE acquistato tramite il Sito non deve avere una potenza superiore al 10% rispetto a quella del Prodotto Sostituito GSE.

Qualora dopo l'acquisto venga appurato che non sussistono le Condizioni Essenziali per usufruire del Servizio GSE, il Cliente dovrà inviare una comunicazione a Customer Care Leroy Merlin per la gestione della

pratica di rimborso del prezzo pagato per il Servizio GSE. Qualora la mancata verifica delle Condizioni Essenziali sia appurata solamente dopo l'istruzione della pratica, Leroy Merlin tratterrà l'importo di € 15,00 (quindici) a titolo di compenso per l'effettuata istruzione della pratica e rimborserà, mediante modalità in uso presso Leroy Merlin e in un congruo termine, il prezzo di acquisto del servizio stesso, decurtato di € 15,00 (quindici).

8. DOCUMENTAZIONE INCENTIVI DA INVIARE DOPO L'INSTALLAZIONE DEI PRODOTTI

Il Cliente prende atto che per poter richiedere ed ottenere gli Incentivi dovrà inviare all'indirizzo email segnalato all'interno della Conferma d'Ordine, entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di conclusione dell'intervento di posa e installazione dei Prodotti, la Documentazione Incentivi. In particolare, il Cliente prende atto che la Documentazione Incentivi è costituita dalla seguente documentazione:

- le fatture di acquisto di fornitura, installazione, spese tecniche, ecc. del Prodotto (nel caso in cui sia stato acquistato anche il servizio posa da Leroy Merlin e si sia usufruito anche dell'iva ridotta dovrà essere inviata anche la nota credito e la nuova fattura con iva ridotta che il Cliente riceverà a mezzo posta);
- copia del movimento contabile effettuato (ad esempio: ricevuta del movimento della carta di credito) della fornitura, dell'installazione, delle spese tecniche del Prodotto). Nel caso di richiesta da parte del Cliente di IVA ridotta, dovrà essere presentata anche copia dell'estratto conto da dove si evinca l'accredito ricevuto quale rimborso da Leroy Merlin;
- la copia del documento d'identità del Cliente e dell'eventuale proprietario dell'Immobile se soggetto diverso dal Cliente. Nel caso in cui il Cliente sia una persona giuridica la Visura Camerale della Società;
- l'autorizzazione del proprietario dell'Immobile se il Cliente non possiede un diritto di proprietà sull'immobile dove verrà effettuata la posa e l'installazione del Prodotto;
- la dichiarazione / certificazione del produttore del Prodotto attestante il rispetto dei requisiti minimi richiesti dal Decreto;
- la fotografia della targa del Prodotto Sostituito dal nuovo Prodotto ove presente (sia unità esterna che unità interna);
- il certificato di corretto smaltimento o il documento attestante la consegna ad apposito centro per lo smaltimento del Prodotto Sostituito, ovvero la fattura di smaltimento del Prodotto sostituito con l'indicazione "ritiro e smaltimento del vecchio generatore";
- la fotografia da vicino del Prodotto Sostituito prima che avvenga la rimozione dello stesso (sia unità esterna che unità interna);
- la fotografia da lontano del locale all'interno del quale è postato il Prodotto Sostituito prima della rimozione dello stesso;
- la fotografia della targa del Prodotto da dove si evincano i dati del Prodotto (sia unità esterna che unità interna);
- la fotografia della matricola del Prodotto;
- la fotografia da vicino del Prodotto installato (sia unità esterna che unità interna);
- la fotografia da lontano del locale all'interno del quale è stato posato il Prodotto (sia unità esterna che unità interna) dopo l'installazione dello stesso;
- la visura catastale aggiornata dell'immobile ove viene effettuata l'installazione del Prodotto;
- la scheda informativa del Partner debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente. Il Partner, entro 40 (quaranta) giorni dalla data di conclusione dell'intervento di posa e installazione dei Prodotti, invierà a mezzo email al Cliente e a Leroy Merlin la conferma circa la correttezza della Documentazione Incentivi ricevuta (di seguito la "**Conferma di Regolarità**") ovvero informerà sempre a mezzo email il Cliente e Leroy Merlin delle eventuali modifiche e/o delle integrazioni necessarie alla Documentazione Incentivi.

Il Cliente, in caso di richiesta di modifica e/o integrazione della Documentazione Incentivi, dovrà inviare al Partner e in copia a Leroy Merlin, all'indirizzo indicato in fase di conferma dell'ordine, nei successivi 5 (cinque) giorni, quanto richiesto. A seguito dell'integrazione, il Partner invierà al Cliente e a Leroy Merlin, entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento di quanto richiesto, la Conferma di Regolarità. Il Cliente riceverà da

parte del Partner unitamente alla Conferma di Regolarità della Documentazione Incentivi anche il file “richiesta di concessione degli Incentivi”, che dovrà sottoscrivere e rinviare al Partner e in copia a Leroy Merlin, all’indirizzo email indicato in fase di Conferma dell’Ordine, entro i successivi 5 (cinque) giorni.

Il Cliente riceverà successivamente dal Partner la regolare ricevuta protocollata (di seguito la “**Data del Protocollo**”) attestante l’ufficiale trasmissione della Documentazione Incentivi al GSE da parte del Partner.

Il Cliente, entro 60 (sessanta) giorni dalla Data del Protocollo, riceverà via email dal Partner una comunicazione di esito positivo per l’ammissione all’Incentivo ovvero una richiesta di integrazione e/o modifica della Documentazione Incentivi. Nel caso di richiesta di integrazione, il Cliente dovrà, nei successivi 12 (dodici) giorni, inviare direttamente al Partner e in copia al Negozio i documenti e/o le informazioni richieste. Il Cliente riceverà successivamente da Leroy Merlin via email la comunicazione attestante l’ammissibilità agli Incentivi e la conseguente attivazione del Contratto Incentivi (di seguito l’“**Attivazione del Contratto**”). Il Cliente riceverà infine dal GSE l’erogazione degli Incentivi entro l’ultimo giorno del mese successivo al bimestre dall’Attivazione del Contratto.

9. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente, consapevole delle ristrette tempistiche che la Procedura Incentivi impone, riconosce che il mancato, inesatto e/o tardivo adempimento delle obbligazioni previste dalla Procedura Incentivi determinerà l’impossibilità per il Partner di garantirne l’ottenimento. Pertanto, né il Partner né Leroy Merlin potranno essere ritenuti responsabili per la mancata erogazione degli Incentivi a seguito dell’eventuale mancato conseguimento della Conferma della Regolarità della Documentazione Incentivi ovvero per eventuali documenti, dichiarazioni o informazioni mendaci o scorrette fornite dal Cliente, che potrebbero comportare l’esclusione o la revoca dell’Incentivo. Il Cliente, pertanto, prende atto che solo a seguito della ricezione della Conferma della Regolarità della Documentazione Incentivi avrà diritto ad ottenere l’erogazione dell’Incentivo.

10. PREZZI

Tutti i prezzi di vendita dei Prodotti e/o Servizi indicati sul Sito sono espressi in Euro, comprensivi di IVA, di ogni eventuale altra imposta e, ove richiesto dalla normativa applicabile, dell’eco-contributo RAEE. I costi di spedizione e gli eventuali oneri accessori, se presenti, sono indicati nell’Ordine d’Acquisto e nella Conferma d’Ordine.

11. RESPONSABILITA’ DI LEROY MERLIN – FORZA MAGGIORE

Leroy Merlin, nel caso in cui non riuscisse a dare esecuzione all’Ordine di Acquisto oggetto del Contratto di Vendita, non assumerà alcuna responsabilità se il disservizio sarà imputabile a cause di forza maggiore o caso fortuito, anche ove dipendenti da malfunzionamenti e disservizi della rete internet.

La descrizione sul Sito di ogni articolo è solo a titolo indicativo. Leroy Merlin non sarà responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dal Cliente a seguito della mancata esecuzione del Contratto di Vendita per cause a lui non imputabili.

In tali casi, il Cliente avrà diritto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto, eventualmente comprensivo delle spese di consegna e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

12. DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

Il Cliente che abbia acquistato il Prodotto o Servizio in qualità di consumatore, ai sensi dell’art. 3, 1° comma, lett. a) del Codice del Consumo, ha il diritto di recedere dal Contratto di Vendita, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla consegna del Prodotto e/o dell’acquisto del Servizio. In tal caso, dovrà riconsegnare i beni acquistati, integri, in normale stato di conservazione, imballati nella confezione originale e completi di ogni accessorio, dei manuali di istruzione e di tutto quanto contenuto nell’imballo originale. Il recesso potrà avere ad oggetto tutti i Prodotti acquistati o soltanto parte dei Prodotti stessi, esclusi i Prodotti confezionati su misura o personalizzati.

Nel caso di Prodotti ordinati dal Cliente mediante un unico Ordine d'Acquisto e consegnati separatamente e/o nel caso di consegna di un Prodotto costituito da diversi lotti o pezzi, il termine di 14 (quattordici) giorni per recedere dal Contratto di Vendita decorrerà dal giorno in cui il Cliente acquisirà il possesso fisico dell'ultimo Prodotto e/o dell'ultimo lotto o pezzo.

Nel caso in cui il Cliente acquisti il Servizio di "Posa senza Sopralluogo" essendo tale Servizio eseguibile solo congiuntamente all'acquisto di un Prodotto, il recesso dal Prodotto si estenderà anche al suindicato Servizio acquistato. Il Cliente avrà in ogni caso il diritto di recedere anche dal solo Servizio di "Posa senza Sopralluogo" entro 14 (quattordici) giorni dall'acquisto del Servizio.

Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà restituire il Prodotto presso uno dei punti vendita Leroy Merlin presenti sul territorio italiano¹, purché nei 14 (quattordici) giorni successivi alla data di ritiro del Prodotto. In questo caso, dovrà presentarsi al punto vendita munito del Prodotto e dello scontrino o fattura d'acquisto.

In alternativa a quanto sopra, il Cliente potrà:

- compilare, entro i 14 (quattordici) giorni dalla consegna del bene, il [modulo](#), contenente la comunicazione di recesso, presente all'interno della propria [area personale](#) accessibile tramite il sito internet Leroy Merlin ed indicando, come motivazione di reso, "Diritto di recesso", oppure;
- inviare una comunicazione scritta di recesso, a mezzo del servizio postale, sempre entro 14 (quattordici) giorni dalla consegna dei Prodotti, a Leroy Merlin Italia S.r.l., Strada 8, Palazzo N, 20089 Rozzano (MI), attraverso la compilazione dell'apposito [modulo](#), specificando la volontà di recedere dall'acquisto ed il Prodotto per il quale intende esercitare il diritto di recesso.

In tutti i casi in cui il Cliente comunicherà il recesso, anche tramite la sua [area personale](#), Leroy Merlin, entro 48 (quarantotto) ore dalla ricezione della detta comunicazione, invierà una e-mail di conferma, con indicazione delle modalità previste per la restituzione del Prodotto acquistato.

In particolare:

- per i Prodotti che non siano di specifiche dimensioni e peso, Leroy Merlin provvederà, a sue spese, al ritiro presso il domicilio del Cliente, entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso;
- per i Prodotti di specifiche dimensioni e peso, Leroy Merlin comunicherà, via e-mail, il luogo e le modalità per la riconsegna del Prodotto. Il Cliente dovrà quindi restituire il Prodotto, secondo quanto indicato nella detta e-mail, entro 14 (quattordici) giorni dalla ricezione della mail stessa. In tale caso, farà fede la data di consegna all'ufficio postale o al corriere.

Leroy Merlin provvederà al rimborso del prezzo pagato dal Cliente per l'acquisto dei Prodotti e del Servizio di "Posa senza sopralluogo" secondo quanto specificato all'articolo 14.

13. ESTENSIONE DEL DIRITTO DI RESO – RESO COMMERCIALE

Fatto in ogni caso salvo quanto previsto all'articolo 12, il Cliente che abbia acquistato un Prodotto e sia titolare delle carte di seguito indicate, ha a disposizione per la sua restituzione un termine maggiore rispetto a quanto previsto nel precedente articolo 12, pari a:

- 100 (cento) giorni per i Clienti HOMY FAN;
- 6 (sei) mesi per i Clienti HOMY FRIEND;
- 12 (dodici) mesi per i Clienti HOMY AMBASSADOR.

Detti termini decorreranno dalla consegna del Prodotto da parte del Cliente. Le condizioni e modalità per la restituzione del Prodotto ai sensi del presente articolo e le condizioni di rimborso del prezzo pagato sono regolati nell'apposita sezione del Sito <https://www.leroymerlin.it/documentazione-regolamenti>.

In ogni caso, la politica dei resi non pregiudica i diritti del Cliente derivanti dalla legge o dal Codice del Consumo, tra cui il [diritto di recesso](#) del Cliente.

14. RIMBORSO

¹ Ad eccezione dei negozi con solo showroom. In questi casi, il Cliente potrà comunque restituire il Prodotto presso il punto vendita Leroy Merlin più vicino.

Eventuali rimborsi di somme versate dal Cliente verranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per il pagamento iniziale (salvo il caso in cui il rimborso consegua alla restituzione in negozio di un Prodotto acquistato ed il Cliente, al momento della riconsegna, non abbia diversamente concordato).

Nel caso in cui il rimborso consegua all'esercizio del diritto di recesso e Leroy Merlin provveda al ritiro del Prodotto oggetto di recesso di cui al precedente articolo 12, quest'ultima accrediterà il rimborso (ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti dall'eventuale scelta del Cliente di un tipo di consegna più costoso rispetto a quello standard offerto da Leroy Merlin), entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui sarà venuta a conoscenza della decisione del Cliente di recedere dal Contratto di Vendita.

Per i beni di specifiche dimensioni e peso, riconsegnati, a cura del Cliente, secondo le indicazioni fornite via e-mail da Leroy Merlin, il rimborso sarà effettuato quando Leroy Merlin avrà ricevuto il Prodotto oppure, se precedente, quando il Cliente avrà provato di averlo spedito.

In caso di pagamento iniziale tramite carta regalo o pagamento misto (es. carta regalo e carta di credito), il rimborso sarà corrisposto a mezzo bonifico bancario ad un conto corrente che verrà indicato dal Cliente

In ogni caso, il Cliente non subirà alcun onere aggiuntivo in conseguenza del rimborso.

Nel caso in cui il Cliente restituisca il Prodotto in negozio, il rimborso sarà invece immediato.

Qualora il Cliente abbia pagato tramite PayPal o American Express non è possibile il rimborso immediato, qualora il Cliente abbia una contestazione in corso con queste ultime.

15. GARANZIA DEI PRODOTTI

I Prodotti venduti da Leroy Merlin sono coperti da garanzia legale di conformità (di seguito la "**Garanzia Legale di Conformità**").

Per i Clienti che abbiano acquistato il Prodotto o Servizio in qualità di consumatori, ai sensi dell'art. 3, 1° comma, lett. a) del Codice del Consumo, la Garanzia Legale di Conformità ha validità di 24 (ventiquattro) mesi dalla consegna del Prodotto o dal Collaudo del Servizio (ad esclusione di eventuali estensioni, che in ogni caso, non pregiudicano i diritti del consumatore derivanti dalla legge o dal Codice del Consumo). In ogni caso, l'azione per far valere il difetto di conformità si prescrive nel termine di 26 (ventisei) mesi dalla consegna del Prodotto o dal Collaudo del Servizio.

In tutti gli altri casi, la Garanzia Legale di Conformità ha validità di 1 (uno) anno dalla data di emissione del relativo documento fiscale e deve essere fatta valere entro 8 (otto) giorni dalla scoperta del difetto di conformità.

Ulteriori informazioni e condizioni sono disponibili al seguente link:
<https://www.leroymerlin.it/aiuto/garanzia-ed-assistenza/>.

16. DECRETO FGAS

Al fine di ridurre le emissioni di gas fluorurati a effetto serra (di seguito "**FGAS**"), a partire dal 25 luglio 2019, in base al D.P.R. 146/2018 – che recepisce il Regolamento (UE) n. 517/2014 - le imprese che vendono FGAS e apparecchiature non ermeticamente sigillate che li contengono devono comunicare le informazioni relative alle vendite, per via telematica, alla banca dati gestita dalla Camera di Commercio competente

La predetta normativa stabilisce inoltre che le apparecchiature caricate con gas fluorurati a effetto serra e non ermeticamente sigillate, siano vendute agli utilizzatori finali unicamente qualora sia dimostrato che l'installazione è effettuata da un'impresa certificata. Pertanto, prima dell'invio dell'Ordine d'Acquisto, sarà richiesto l'impegno all'installazione dell'apparecchiatura nel rispetto delle normative europee e nazionali vigenti. La dichiarazione è obbligatoria per la corretta finalizzazione dell'Ordine d'Acquisto.

Qualora invece sia acquistata un'apparecchiatura contestualmente al Servizio di posa in opera, quest'ultima verrà realizzata in ottemperanza alla normativa e, pertanto non verrà richiesta alcuna dichiarazione. Qualora sia acquistata un'apparecchiatura in qualità di distributori o grossisti non verrà richiesta alcuna dichiarazione.

Le imprese certificate che vogliano acquistare un'apparecchiatura saranno invitate a recarsi nel Punto Vendita più vicino per consentire la verifica del relativo certificato. Di seguito una sintesi degli obblighi del venditore in base alla tipologia di acquirente dell'apparecchiatura.

- a) Se vende apparecchiature non ermeticamente sigillate a imprese che svolgono attività di installazione che indicano l'acquirente, il venditore deve comunicare la vendita e indicare l'utilizzatore finale.
- b) Se vende apparecchiature non ermeticamente sigillate a imprese che svolgono attività di installazione che non conoscono l'acquirente, il venditore non deve comunicare la vendita. Sarà l'installatore a comunicarlo nel momento in cui effettua l'installazione.
- c) Se vende apparecchiature non ermeticamente sigillate a distributori/grossisti, il venditore non deve comunicare la vendita.
- d) Se vende apparecchiature non ermeticamente sigillate a privati cittadini/imprese/enti non in possesso di certificato, il venditore deve comunicare la vendita e allegare la dichiarazione con la quale l'acquirente si impegna a far eseguire l'installazione da soggetti certificati oppure indicare che tale dichiarazione è disponibile presso il Punto Vendita.

Nel caso di acquisto di apparecchiature contenenti gas fluorurati soggetti alla normativa 146/2018 senza la posa in opera, con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente si impegna a far sì che l'installazione delle apparecchiature venga effettuata da un'impresa certificata ai sensi del Regolamento UE 517/2014 e si impegna altresì a comunicare al venditore i dati richiesti dal DPR 146/2018.

17. MODALITA' DI ARCHIVIAZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. n. 70/2003, Leroy Merlin informa il cliente che ogni Ordine di Acquisto inviato viene conservato in forma digitale sul server di proprietà di Leroy Merlin, secondo criteri di riservatezza e sicurezza.

18. SCONTI E PROMOZIONI

Il 1° luglio 2023 sono entrate in vigore le disposizioni del D. Lgs. n. 26 del 7 marzo 2023, che ha recepito la Direttiva UE 2019/2161 (di seguito "**Direttiva Omnibus**"), relativa agli annunci di riduzione dei prezzi, per garantire maggiore trasparenza e tutele a favore dei consumatori e dei Clienti. La nuova normativa si applica sia alle vendite online sia alle vendite in negozio.

Pertanto, ogni annuncio di riduzione di prezzo deve indicare, oltre al prezzo di vendita scontato per effetto della promozione, anche il prezzo di vendita più basso applicato alla generalità dei Clienti nei 30 (trenta) giorni precedenti alla riduzione del prezzo.

Leroy Merlin si impegna, pertanto, a mostrare il prezzo di vendita scontato e il prezzo più basso applicato alla generalità dei Clienti nei 30 (trenta) giorni precedenti alla riduzione, specificando la percentuale di sconto.

Si precisa, che a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indicazione di prezzo più basso praticato nei 30 (trenta) giorni precedenti è esclusa in caso di:

- prezzi di lancio, caratterizzati da successivi annunci di incremento di prezzo;
- vendite sottocosto.

19. CODICI, BUONI SCONTO E CARTE REGALO

Il Cliente che sia titolare di Carta HOMY e abbia acquistato un Prodotto online, tramite app o tramite vendita telefonica, potrà usufruire di codici e buoni sconto validi alle condizioni e nei termini indicati al seguente [link](#).

Leroy Merlin mette anche a disposizione del Cliente la possibilità di usufruire di carte regalo, attivabili nei termini e alle condizioni presenti al seguente [link](#).

20. RECENSIONI

Dopo l'acquisto dei Prodotti, il Cliente potrà ricevere un'e-mail che gli consentirà di lasciare una recensione sulla sua esperienza di acquisto.

Ulteriori informazioni sul funzionamento delle recensioni dei Clienti sono disponibili al seguente [link](#).

21. INFORMAZIONI SULLA VISUALIZZAZIONE DEI PRODOTTI

Leroy Merlin agisce in modo neutrale, chiaro e trasparente in relazione alle informazioni sulla visualizzazione dei Prodotti.

a. Ricerca di articoli sul sito Leroy Merlin

Il Sito offre sia Prodotti venduti direttamente da Leroy Merlin sia prodotti venduti e spediti dai commercianti presenti sul Marketplace del Sito. È possibile scoprire e acquistare questa ampia scelta di prodotti in diversi modi: sfogliando le diverse categorie del catalogo prodotti, effettuando una ricerca specifica tramite il motore di ricerca interno, oppure trovando articoli raggruppati per somiglianze o completezza, e infine attraverso gli spazi pubblicitari.

b. Parametri di classificazione

Durante la ricerca di un Prodotto, sia attraverso la barra di ricerca che attraverso le categorie di prodotti, i Prodotti visualizzati sono ordinati da un algoritmo in base alla loro rilevanza rispetto alle richieste del Cliente. Il sito offre in via prioritaria i Prodotti che godono di un buon impegno tra la totalità dei Clienti, vale a dire i Prodotti che corrispondono sia alla ricerca del Cliente sia a ciò che, ad avviso di Leroy Merlin, i Clienti potrebbero acquistare.

I principali parametri dell'algoritmo che determinano poi la classificazione nella pagina elenco sono i seguenti, in ordine di priorità decrescente:

- pertinenza semantica rispetto alla ricerca del Cliente (ricerca per parole chiave ed eventuali filtri) o alla categoria scelta o pertinenza rispetto alla gamma di prodotti desiderata (ricerca per categoria ed eventuali filtri);
- criteri di popolarità: numero di vendite del Prodotto in questione, numero di aggiunte al carrello e di visite alla scheda prodotto;
- criteri di stock: disponibilità dell'articolo, tempi di consegna;
- criteri legati a condizioni commerciali specifiche: esistenza di promozioni o operazioni commerciali, novità, stagionalità.

Questi parametri e la loro importanza relativa rispondono all'obiettivo di:

- prima di tutto, fornire risultati pertinenti rispetto ai criteri forniti dal Cliente (filtri, parole chiave, ecc.);
- in secondo luogo, evidenziare i prodotti più popolari al fine di rafforzarne la visibilità e consentire al al Sito di essere competitivo per soddisfare le esigenze dei Clienti; e,
- infine, tenere conto delle condizioni commerciali vantaggiose per i Clienti nel posizionamento dei Prodotti, sia in relazione ai prezzi (esistenza di promozioni) che alla novità dei Prodotti.

Quando ci sono più offerte in una stessa pagina Prodotto, l'offerta vincente è quella che viene visualizzata per prima in una pagina Prodotto.

I principali parametri che determinano l'Offerta vincente sono, in ordine di priorità decrescente, i seguenti:

- disponibilità immediata in negozio (stock e/o ritiro in 2 ore);
- prezzo (prodotto + consegna);
- tempo di consegna, e;
- carattere recente dell'Offerta, se tutti gli altri criteri sono peraltro uguali.

Questi parametri e la loro relativa importanza rispondono all'obiettivo di garantire la migliore esperienza del Cliente, offrendo in via prioritaria i Prodotti disponibili nel più breve tempo possibile (alla luce delle esigenze contestualizzate del Cliente, in particolare la sua distanza dal negozio), tenendo conto delle condizioni commerciali più vantaggiose.

c. Possibilità di affinare la ricerca

Durante il suo percorso nel catalogo Prodotti del Sito, il Cliente può in qualsiasi momento affinare la sua ricerca utilizzando filtri associati ai Prodotti, come la parte di destinazione, il materiale, le dimensioni, la marca, il prezzo (fissando un minimo e/o un massimo), ecc.

A tal fine, se le pagine Prodotto del Sito non sono oggetto di alcuna classificazione preferenziale delle Offerte di Leroy Merlin per principio, qualsiasi utente può scegliere di far apparire solo le offerte di Leroy Merlin (così come di qualsiasi commerciante).

d. Opzione di ordinamento

Il Cliente ha la possibilità di modificare la classificazione predefinita selezionando un criterio di ordinamento diverso. Può quindi scegliere un ordine dei Prodotti in base al loro prezzo che funziona nel modo seguente:

- prezzo crescente: questa opzione di ordinamento classifica gli articoli in base al loro prezzo. Dal prezzo più basso nella parte superiore della pagina al prezzo più alto nella parte inferiore della pagina;
- prezzo decrescente: questa opzione di ordinamento classifica gli articoli in base al loro prezzo. Dal prezzo più alto nella parte superiore della pagina al prezzo più basso nella parte inferiore della pagina.

e. Posizionamento a pagamento

L'utilizzo del Marketplace da parte di tutti i commercianti è soggetto a un compenso stabilito in un contratto di servizi stipulato tra Adeo Marketplace Services e ciascun commerciante. Questo compenso da solo non ha alcuna incidenza sulla classificazione delle offerte dei commercianti.

D'altra parte, al fine di ottimizzare la commercializzazione dei prodotti del commerciante e fare in modo che benefici di una migliore visibilità sia sulle pagine degli elenchi che nelle aree di raccomandazione del prodotto, i commercianti potranno beneficiare di una evidenziazione di uno o più prodotti nelle categorie a cui appartengono.

Questi prodotti saranno quindi accompagnati dalla dicitura "SPONSORIZZATO", tenendo conto del fatto che sono oggetto di un compenso che incide sulla loro evidenziazione.

f. Raccomandazione di prodotti sul sito Leroy Merlin

Per aiutare al meglio i Clienti a trovare le giuste soluzioni alle loro esigenze, il Sito consiglia anche alcuni Prodotti. Questi possono essere prodotti complementari (un trapano e una batteria), prodotti simili (un altro trapano che potrebbe essere più interessante per il cliente) o prodotti esplorativi (prodotti che stanno avendo un grande successo tra i nostri clienti, o prodotti adatti a una stagione specifica, come i barbecue in estate).

Le raccomandazioni di Prodotti sono sviluppate utilizzando diverse informazioni. I principali parametri degli algoritmi che determinano poi i Prodotti raccomandati sono:

- informazioni Prodotto: nome, descrizione, immagine;
- criteri di popolarità: numero di vendite del Prodotto considerato, numero di aggiunte al carrello e di visite alla scheda prodotto;
- relazioni funzionali tra le categorie di Prodotti (esempio: tale colla per tale piastrella, tale tipo di trapano per tale tipo di parete).

Questi parametri soddisfano l'obiettivo di fornire raccomandazioni pertinenti alle esigenze del Cliente.

22. SICUREZZA GENERALE DEI PRODOTTI

Leroy Merlin, in qualità di venditore, rispetta quanto previsto dal Regolamento (UE) 2023/988, relativo alla sicurezza generale dei Prodotti. Quando un fornitore di Leroy Merlin, un produttore o un'autorità nazionale o europea segnala la campagna di richiamo di un Prodotto, Leroy Merlin provvede immediatamente ad informare il Cliente tramite il seguente [link](#) e tramite l'invio di email ai Clienti che hanno acquistato il Prodotto, comunicando le misure adottate dal produttore o dalle autorità. Ove previsto, Leroy Merlin sospende tempestivamente la vendita di tale Prodotto.

23. CLIENTI HOMY

Per tutti i Clienti HOMY sarà possibile inserire i dati della membership e godere dei vantaggi nei termini e secondo le condizioni specificate nel regolamento HOMY ([link](#)).

24. CANALI DI ASSISTENZA CLIENTI

Per ogni comunicazione o richiesta di chiarimento il Cliente potrà contattare il servizio “Chiedilo a noi – Leroy Merlin per i clienti” o telefonare al Servizio Relazione Clienti al numero 02 66897580. Il Servizio Relazione Clienti presso il Punto Vendita è disponibile negli orari di apertura dei Punti Vendita consultabili sul Sito.

Il Cliente indicherà nel modulo di registrazione al Sito la propria residenza o domicilio, il numero telefonico o l'indirizzo di posta elettronica al quale desidera siano inviate le comunicazioni.

25. CONTROVERSIE

a. Mediazione

Il Cliente che non è soddisfatto della risposta fornita da Leroy Merlin oppure non abbia ricevuto riscontro entro 45 (quarantacinque) giorni, ha la possibilità di avvalersi della procedura di negoziazione paritetica gestita dall'Organismo di Conciliazione Paritetica Netcomm - Associazioni dei Consumatori, cui Leroy Merlin aderisce. Il Cliente può reperire tutte le informazioni sul funzionamento della procedura consultando la pagina informativa presente sul sito di Consorzio Netcomm al seguente indirizzo:

<https://www.consorzionetcomm.it/spazio-consumatori/segnalazioni/conciliazione-paritetica>.

Per ulteriori informazioni sulla conciliazione gestita dall'Organismo Netcomm-AACC contattare: conciliazione@consorzionetcomm.it.

La soluzione proposta dal mediatore non è vincolante per le parti, che rimangono libere in qualsiasi momento di uscire dal processo di mediazione.

b. Piattaforma di risoluzione delle controversie online

In conformità con l'articolo 14 del Regolamento (UE) n.524/2013, la Commissione Europea ha istituito una piattaforma di risoluzione delle controversie online, che facilita la risoluzione extragiudiziale indipendente delle controversie online tra consumatori e professionisti dell'Unione europea. Questa piattaforma è accessibile tramite il seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

26. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali sono sottoposte alla legge italiana. Ogni controversia che non trova soluzione amichevole sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano, ad eccezione dei casi in cui il Cliente abbia acquistato il Prodotto o il Servizio in qualità di consumatore, ai sensi dell'art. 3, 1° comma, lett. a) del Codice del Consumo, per cui sarà esclusivamente competente il Tribunale del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.