

Terms & Conditions

Versione 1.0 (IT) — in vigore dal 1° agosto 2026

Condizioni generali di vendita B2B — **Horecarte B.V.** (handelsnamen: Horefood International · Esprase · Horeparts · La Vineria) — KvK 69696985 · BTW NL857972145B01 · Sede statutaria: Th. van Leeuwensingel 18, 2811 BN Reeuwijk (NL) · Magazzino: Pascalstraat 6, 2811 EL Reeuwijk · E-mail per comunicazioni formali, reclami e richiami: info@horecarte.com

Versione italiana di cortesia. In caso di divergenza tra le versioni linguistiche prevale la versione olandese (art. 26.1).

BLOCCO A — FONDAMENTA

Art. 1 — Definizioni e ambito

1.1 «Venditore»: Horecarte B.V., operante anche con le handelsnamen **Horefood International, Esprase, Horeparts e La Vineria** (KvK 69696985). «Cliente»: qualsiasi persona fisica o giuridica che acquista prodotti per scopi riferibili alla propria attività imprenditoriale o professionale. «Prodotti»: le merci offerte a listino, sul webshop o in offerta; si distinguono in «**Prodotti Food**» (prodotti alimentari e bevande, incluse le bevande soggette ad accisa) e «**Prodotti Non-Food**» (articoli non alimentari), questi ultimi a loro volta distinti in: (a) «**Attrezzature**»: apparecchiature elettriche, elettroniche, meccaniche o a gas; (b) «**Ricambi**»: ricambi e componenti; (c) utensili, accessori, consumabili e altri articoli non alimentari.

1.2 Le presenti condizioni si applicano esclusivamente a vendite B2B. Il Venditore vende soltanto a operatori professionali: l'apertura dell'account è soggetta ad approvazione previa verifica di partita IVA e iscrizione camerale. Ordini che risultino provenire da soggetti non professionali possono essere rifiutati o annullati dal Venditore con integrale restituzione di quanto pagato. Per i contratti B2B è esclusa l'applicazione di ogni disciplina a tutela dei consumatori, incluso qualsiasi diritto di recesso.

1.3 «Contratto nazionale»: contratto con Cliente stabilito nei Paesi Bassi. «Contratto internazionale»: contratto con Cliente stabilito in altro paese.

Art. 2 — Applicabilità

2.1 Le presenti condizioni si applicano a ogni offerta, proforma, ordine (via webshop, e-mail, WhatsApp o altro canale), conferma d'ordine, fattura e consegna del Venditore.

2.2 Eventuali condizioni generali d'acquisto del Cliente sono espressamente respinte e non trovano applicazione, neppure parziale, salvo accettazione scritta del Venditore.

2.3 Deroghe alle presenti condizioni valgono solo se concordate per iscritto e per il singolo ordine cui si riferiscono.

2.4 Il Venditore può aggiornare le presenti condizioni; la versione applicabile a ciascun ordine è quella in vigore al momento della sua conclusione, indicata sul proforma.

Art. 3 — Perfezionamento del contratto

3.1 Listino, webshop e materiale promozionale costituiscono un invito a offrire, non un'offerta vincolante. Ogni ordine del Cliente (via webshop o altro canale) costituisce una **proposta d'acquisto**.

3.2 Il proforma emesso dal Venditore è una **richiesta di pagamento e non costituisce conferma d'ordine né accettazione della proposta**. Il proforma ha validità di **5 giorni lavorativi** dalla data di emissione: decorso tale termine senza pagamento, prezzi e disponibilità non sono più garantiti e il Venditore può emettere un nuovo proforma aggiornato.

3.3 Il contratto si conclude **esclusivamente con la conferma d'ordine esplicita del Venditore**, di regola successiva alla ricezione del pagamento integrale del proforma.

3.4 I pagamenti ricevuti prima della conferma sono detenuti a titolo di anticipo: se il Venditore non conferma l'ordine entro **5 giorni lavorativi** dal ricevimento del pagamento, l'anticipo è integralmente restituito e nessun contratto si intende concluso.

3.5 Con il pagamento del proforma il Cliente accetta integralmente le presenti condizioni, allegate al proforma stesso in formato conservabile e riproducibile.

3.6 Il Venditore ha facoltà di non confermare o non dare esecuzione a un ordine qualora risultino ritardi di pagamento o altri inadempimenti del Cliente relativi a ordini precedenti, dandone comunicazione al Cliente; l'esecuzione riprende alla regolarizzazione della posizione.

Art. 4 — Account webshop e poteri di rappresentanza

4.1 L'accesso al webshop e l'inoltro di ordini richiedono la previa registrazione e approvazione dell'account B2B del Cliente.

4.2 Il Cliente dichiara che la registrazione e gli ordini sono effettuati da persone munite del potere di vincolarlo. Il Cliente riconosce come propri tutti gli ordini inoltrati con le proprie credenziali, nonché le fatture emesse sui dati da lui inseriti.

4.3 Il Cliente custodisce le credenziali con diligenza, non le cede a terzi e resta l'unico responsabile del loro utilizzo.

4.4 Il Cliente è l'unico responsabile della correttezza e completezza dei dati identificativi, fiscali e di consegna inseriti in fase di registrazione e di ordine.

BLOCCO B — PREZZI, RESA E PAGAMENTO

Art. 5 — Prezzi, resa e trasporto

5.1 Tutti i prezzi si riferiscono alla sola merce con imballo standard e sono **sempre esclusi**: IVA, accise, dazi e oneri doganali, imposte presenti o future, cauzioni (statiegeld), trasporto, assicurazione, certificazioni e costi di gestione. Tali voci, ove dovute o richieste, sono esposte separatamente in proforma o fattura. Salvo patto espresso, il prezzo non comprende inoltre: scarico oltre il primo punto accessibile a bordo strada, movimentazione interna, disimballaggio, assemblaggio, installazione, collegamenti elettrici, idraulici, del gas o della refrigerazione, messa in servizio (commissioning), collaudo, taratura, opere murarie, autorizzazioni, ritiro o smaltimento dell'attrezzatura sostituita.

5.2 **Validità**. Offerte e preventivi sono validi **5 giorni lavorativi** salvo diversa indicazione scritta. Prezzi e disponibilità non sono riservati fino al pagamento del proforma e alla conferma d'ordine.

5.3 **Quantità minime e piccoli ordini**. Il Venditore può stabilire quantità minime d'ordine per prodotto o per ordine. Salvo diverso importo comunicato in listino, webshop o proforma prima della conclusione del contratto, l'importo minimo d'ordine è di **€ 1.000** (valore merce, IVA esclusa) e gli ordini di importo compreso tra **€ 1.000 e € 1.500** sono soggetti a un supplemento di gestione di **€ 25**, indicato in proforma.

5.4 **Peso variabile**. Per i prodotti venduti a peso variabile il prezzo è espresso per kg; l'importo del proforma è stimato e il conguaglio sul peso effettivamente spedito avviene in fattura definitiva, mediante addebito o nota credito. Il Venditore può richiedere un ragionevole anticipo prudenziale sul peso stimato, restituendo l'eccedenza; il conguaglio a debito è dovuto entro **7 giorni** dalla fattura definitiva.

5.5 **Supplementi**. Consegna su appuntamento, sponda idraulica, transpallet, zone a traffico limitato o disagiate, isole, riconsegna e giacenza (Art. 10) possono comportare supplementi, esposti in proforma o addebitati al costo documentato.

5.6 **Promozioni**. Le promozioni valgono fino a esaurimento scorte, non sono retroattive né cumulabili.

5.7 **Valuta e commissioni**. Gli importi sono in euro. Le commissioni bancarie sono a carico del Cliente: l'importo dovuto deve pervenire al Venditore al netto di ogni commissione o trattenuta.

5.8 **Aumenti dopo la conclusione del contratto**. Dopo la conferma d'ordine il Venditore può adeguare il prezzo esclusivamente per: (a) imposte, accise o oneri obbligatori nuovi o modificati; (b) modifiche

richieste dal Cliente; (c) conseguenze di informazioni errate o incomplete fornite dal Cliente; (d) categorie di costi straordinari o variabili espressamente indicate nella conferma d'ordine, secondo i criteri di calcolo ivi precisati. In ogni altro caso di aumento dei costi il Venditore può soltanto stralciare la linea interessata restituendo quanto incassato per essa.

5.9 Resa. Ogni proforma/conferma d'ordine indica la resa nella forma «Incoterm + luogo convenuto + Incoterms® 2020». In mancanza di diversa pattuizione scritta si applica: (a) **FCA magazzino di partenza indicato in conferma d'ordine (Incoterms® 2020)** — quando il Cliente organizza il ritiro con proprio vettore; (b) **CPT luogo di destinazione convenuto (Incoterms® 2020)** — quando il Venditore, su richiesta del Cliente, incarica il vettore **in nome proprio**, indicando separatamente al Cliente il costo del trasporto fino a destinazione. L'addebito separato del trasporto non modifica la resa: il rischio passa al Cliente **alla consegna della merce al primo vettore**. (c) Rese **DAP/DPU** si applicano solo se espressamente pattuite per iscritto sul singolo ordine; in tal caso il rischio del trasporto resta in capo al Venditore fino al luogo convenuto, ferma la disciplina dell'Art. 10 per la mancata presa in consegna.

5.10 Nei casi di cui all'art. 5.9(b), eventuali danni o ammanchi da trasporto sono gestiti secondo la procedura di cui all'Art. 11; il Venditore, quale committente del vettore, presta assistenza al Cliente nella gestione del reclamo verso il vettore e, ove necessario, gli cede le relative pretese. Copertura assicurativa all-risk sul valore merce è disponibile su richiesta scritta e a carico del Cliente.

5.11 Accise e pratiche doganali, ove curate dal Venditore, sono servizi accessori addebitati a parte, calcolati sulle aliquote vigenti e sulle informazioni fornite dal Cliente; ogni differenza derivante da aliquote sopravvenute o da dati errati o incompleti del Cliente è a suo carico.

5.12 Errori manifesti di prezzo o di contenuto su listino, webshop o offerta non vincolano il Venditore, che può annullare l'ordine interessato restituendo quanto pagato per i prodotti in questione, senza ulteriori obblighi.

5.13 Il Cliente garantisce, con l'invio di ogni ordine, di possedere licenze, registrazioni e requisiti necessari per ricevere, importare, detenere e rivendere i Prodotti nel paese di destinazione — inclusi, ove applicabili: licenze per la vendita di alcolici, registrazioni ai fini delle accise, partita IVA valida a lui intestata, registrazione come operatore del settore alimentare — e li documenta su richiesta del Venditore prima della spedizione. Fino al ricevimento della documentazione il Venditore può sospendere la spedizione senza responsabilità, con costi di giacenza a carico del Cliente.

5.14 Se la spedizione, l'importazione o la consegna sono impedita, ritardata o gravata da costi per mancanza o non conformità dei requisiti del Cliente o per dati da lui forniti in modo errato o incompleto, sono a carico del Cliente **tutti i costi e danni effettivamente causati** da tale inadempimento — inclusi fermi doganali, giacenze, trasporti di ritorno, sanzioni e maggiori imposte, documentati dal Venditore — che potranno essere trattenuti dalle somme già ricevute; l'eventuale residuo è restituito al Cliente. Il Cliente manleva il Venditore da pretese di terzi o autorità derivanti dalla violazione delle garanzie di cui all'art. 5.13. L'IVA dovuta a seguito di partita IVA invalida o dichiarazioni false del Cliente gli è integralmente addebitata, con interessi e sanzioni.

Art. 6 — Pagamento

6.1 Salvo diverso accordo scritto ai sensi dell'Art. 7, la fornitura avviene contro **pagamento anticipato dell'intero importo del proforma**. Per i clienti nuovi il pagamento anticipato è condizione non derogabile del primo ordine.

6.2 Metodi di pagamento. Il metodo di pagamento standard è il **bonifico bancario anticipato**, senza costi aggiuntivi. Per il pagamento con **carta o altri metodi di pagamento online** il Venditore può addebitare un supplemento non superiore al **costo diretto** del metodo utilizzato (indicativamente **1,5%**), limitatamente ai metodi e alle carte per cui ciò è consentito dalla normativa applicabile. Il **pagamento posticipato** — ammesso esclusivamente previa autorizzazione scritta ai sensi dell'Art. 7 — comporta un **corrispettivo per la dilazione di pagamento** del **3,5%** dell'importo fattura, salvo

diversa misura indicata nell'autorizzazione, fermi restando i termini, i limiti e le garanzie previsti dal medesimo Art. 7. Supplementi e corrispettivi sono esposti in proforma o fattura.

6.3 I termini di pagamento indicati in proforma, conferma d'ordine o fattura sono essenziali.

6.4 In caso di ritardo il Cliente è in mora di diritto, senza necessità di messa in mora, dal giorno successivo alla scadenza; decorrono gli interessi commerciali al tasso legale applicabile (art. 6:119a BW). I costi stragiudiziali di recupero sono convenzionalmente pattuiti nel **15% dell'importo dovuto, con un minimo di € 250**; tale importo è onnicomprensivo e sostituisce (non si cumula con) il forfait di € 40 e la staffel di legge, salvo il maggior danno documentato.

6.5 In caso di mancato o irregolare pagamento il Venditore può sospendere ogni consegna, anche relativa ad altri ordini, e risolvere il contratto per grave inadempimento con semplice comunicazione scritta.

6.6 Il Cliente non può compensare propri crediti con importi dovuti al Venditore, né sospendere i pagamenti, salvo che il credito sia riconosciuto per iscritto dal Venditore o giudizialmente accertato.

6.7 Coordinate bancarie. I pagamenti hanno effetto liberatorio solo se eseguiti sull'IBAN indicato nel proforma o nella fattura. Eventuali variazioni delle coordinate bancarie del Venditore non sono mai comunicate con semplice e-mail: hanno effetto solo se riportate su proforma o fattura successivi e verificabili telefonicamente ai recapiti ufficiali del Venditore. In caso di comunicazioni di cambio coordinate, il Cliente è tenuto a verificarle telefonicamente presso un contatto già noto prima di pagare; i pagamenti eseguiti su conti diversi da quelli di cui sopra non liberano il Cliente.

Art. 7 — Credito

7.1 Nessuna fornitura avviene a credito, salvo **autorizzazione scritta separata** del Venditore, che indica il limite di credito e i termini di pagamento concessi. L'autorizzazione è revocabile o riducibile in qualsiasi momento, con effetto immediato, in caso di peggioramento del rischio di credito del Cliente o di informazioni negative sopravvenute.

7.2 Se anche una sola fattura è scaduta e non pagata, il Venditore può sospendere immediatamente tutte le forniture e la conferma di nuovi ordini, anche già accettati, senza responsabilità.

7.3 Decadenza dal beneficio del termine: in caso di ritardo nel pagamento, richiesta di concordato, insolvenza, pignoramenti o cessazione di attività del Cliente, tutte le somme dovute al Venditore, a qualsiasi titolo, divengono immediatamente esigibili.

7.4 I pagamenti del Cliente sono imputati prima ai costi e agli interessi, poi al capitale, a partire dal debito più vecchio, salvo diversa imputazione comunicata dal Venditore.

7.5 Il Venditore può subordinare l'esecuzione di qualsiasi ordine, anche già confermato, al pagamento anticipato o alla prestazione di idonea garanzia (bancaria o personale), qualora emergano circostanze che rendano dubbia la solvibilità del Cliente.

BLOCCO C — ORDINE E CONSEGNA

Art. 8 — Annullamento e modifica dell'ordine

8.1 L'ordine confermato è **vincolante: il Cliente non ha alcun diritto di annullamento o di modifica**. Una richiesta di annullamento può essere presa in considerazione, per iscritto e a esclusiva discrezione del Venditore, **soltanto finché l'ordine non è stato inoltrato ai fornitori o al magazzino per la preparazione** — momento che di regola segue a breve distanza il ricevimento del pagamento. In caso di accettazione entro tale finestra, il Venditore restituisce quanto pagato, dedotti i costi amministrativi e bancari sostenuti.

8.2 Dopo il momento indicato all'art. 8.1, qualora il Venditore eccezionalmente acconsenta a un annullamento: (a) per i **Prodotti Food** è dovuto un corrispettivo di annullamento pari al **25% del valore della merce per prodotti secchi/shelf-stable e fino al 100% per prodotti freschi, deperibili o procurati su ordinazione**, quest'ultimo solo nella misura in cui la merce non sia ragionevolmente ricollocabile; (b) per i **Prodotti Non-Food** già ordinati al fornitore, l'annullamento è ammesso esclusivamente se e

nella misura in cui il fornitore a monte accetti l'annullamento o il reso: l'eventuale rimborso è pari all'importo effettivamente recuperato dal Venditore, dedotti gli addebiti del fornitore, i costi di trasporto e un corrispettivo di gestione del **15%**; se il Prodotto è stato procurato specificamente per il Cliente o non è ragionevolmente rivendibile, può essere trattenuto **fino al 100%** del suo valore. I corrispettivi di cui sopra costituiscono liquidazione forfettaria onnicomprensiva dei costi di annullamento (inclusi gli addebiti dei fornitori a monte e i trasporti già impegnati, che vi si intendono assorbiti e non si cumulano); il Venditore si adopera per contenere il danno e, in caso di rivendita della merce, ne tiene conto nella determinazione del dovuto. L'eventuale eccedenza incassata è restituita al Cliente.

8.3 Se singoli Prodotti non possono essere forniti per motivi regolatori, di accise, di licenze o di indisponibilità presso i fornitori, il Venditore può stralciarli dall'ordine con emissione di nota credito, senza che ciò attribuisca al Cliente il diritto di annullare l'ordine residuo, salvo che lo stralcio riguardi una parte essenziale dell'ordine.

Art. 9 — Consegna e termini

9.1 Le date e finestre di consegna comunicate sono **indicative e non costituiscono termine essenziale**. La spedizione avviene tramite vettori terzi, di regola in groupage con partenze a cicli settimanali.

9.2 **Long-stop**. Se la consegna non è avvenuta entro **60 giorni** dalla data indicativa comunicata, e il ritardo non è imputabile al Cliente, il Cliente può — previa diffida scritta con termine supplementare di 10 giorni lavorativi — annullare la sola parte non consegnata dell'ordine, con restituzione delle somme pagate per tale parte. È escluso ogni ulteriore risarcimento, salvo norme inderogabili.

9.3 Il Venditore può eseguire consegne parziali, ripartire un ordine su più consegne o accorpare più ordini in un'unica consegna. Le linee esaurite sono stralciate con nota credito ai sensi dell'art. 8.3 oppure, con il consenso del Cliente, gestite come backorder con consegna successiva.

9.4 **Sostituzioni**. Adattamenti del solo confezionamento che non incidono su prodotto, quantità e prezzo sono ammessi senza preavviso. La sostituzione di un Prodotto con altro equivalente (diversa marca, formato, annata o simili) richiede il **consenso del Cliente**, anche via e-mail o WhatsApp; in nessun caso può essere addebitato un prezzo superiore senza accettazione espressa. In mancanza di consenso il Prodotto è stralciato con nota credito ai sensi dell'art. 8.3.

9.5 I pallet e gli imballi di trasporto sono **a perdere**; il Venditore non è tenuto allo scambio o ritiro di pallet EPAL o altri supporti, salvo patto scritto. Eventuali cauzioni (statiegeld), ove applicabili, sono addebitate a parte.

Art. 10 — Indirizzo di consegna e obblighi di scarico del Cliente

10.1 Il Cliente è l'unico responsabile della correttezza, completezza e idoneità dell'indirizzo di consegna e di ogni informazione relativa al punto di scarico fornita in fase d'ordine, con esclusione di responsabilità del Venditore per consegne fallite, ritardate o errate riconducibili a tali informazioni.

10.2 Con l'invio dell'ordine il Cliente garantisce che l'indirizzo di consegna: (a) è raggiungibile e accessibile da autocarri e autoarticolati di dimensioni standard; (b) consente lo scarico in sicurezza e nel rispetto delle norme locali; (c) è presidiato da persona autorizzata a ricevere la merce durante le finestre di consegna comunicate. Il Cliente comunica per iscritto, prima della conferma d'ordine, ogni limitazione o esigenza particolare: necessità di sponda idraulica o transpallet, ZTL, restrizioni di orario, peso o altezza, assenza di banchina, piazzali non asfaltati. In mancanza di comunicazione, il punto di scarico si presume idoneo e le conseguenze sono a carico del Cliente.

10.3 La finestra di consegna comunicata dal vettore si intende indicativa. Il Cliente garantisce il presidio del punto di scarico per l'intera giornata di consegna indicata.

10.4 Qualora la consegna non possa essere eseguita per cause riferibili al Cliente o al punto di scarico da lui indicato — a titolo esemplificativo: indirizzo inaccessibile o inidoneo, assenza di persona autorizzata, rifiuto immotivato della merce, informazioni ex art. 10.2 mancanti o errate — il Cliente si intende costituito in mora (schuldeisersverzuim) senza necessità di ulteriore comunicazione, e: (a) ove la resa pattuita ponga il

rischio del trasporto in capo al Venditore (art. 5.9(c)), il rischio passa comunque al Cliente dal momento del primo tentativo di consegna; (b) sono a suo carico i costi effettivi e documentati di riconsegna, sosta e attesa del mezzo, trasporto di ritorno, movimentazione e magazzinaggio, inclusi gli addebiti applicati dal vettore, oltre a ragionevoli costi amministrativi del Venditore; (c) per merce deperibile o a temperatura controllata, il Cliente risponde della perdita di idoneità alla vendita conseguente al mancato scarico.

10.5 Il tentativo di consegna fallito per cause di cui all'art. 10.4 non attribuisce al Cliente il diritto di annullare l'ordine, risolvere il contratto od ottenere il rimborso di quanto pagato, ferma la disciplina dell'art. 10.6. Il Venditore, a propria scelta, potrà: (a) concordare una riconsegna, previo pagamento dei costi maturati; (b) depositare la merce presso proprio magazzino o magazzino terzo, a spese e rischio del Cliente; (c) mettere la merce a disposizione del Cliente per il ritiro.

10.6 Trascorsi **10 giorni lavorativi** dal primo tentativo di consegna senza che il Cliente abbia impartito istruzioni scritte e pagato i costi maturati — termine ridotto a **48 ore** per merce deperibile o refrigerata — il Venditore può risolvere il contratto per inadempimento del Cliente e rivendere o smaltire la merce. In tal caso il Venditore ha diritto: ai costi effettivi e documentati di trasporto, giacenza, gestione e smaltimento; alla differenza tra prezzo contrattuale e ricavo netto della rivendita; e a una penale del **10% del valore della merce** a copertura dei costi organizzativi, **senza duplicazione di voci già recuperate**. Il Venditore si adopera per rivendere la merce al miglior prezzo ragionevolmente ottenibile. Quanto già incassato dal Cliente è imputato a tali importi; **l'eventuale residuo gli è restituito**.

10.7 La modifica dell'indirizzo di consegna richiesta dal Cliente dopo la prenotazione del trasporto comporta l'addebito dei costi degli spazi già prenotati presso il vettore, nella misura in cui non siano recuperabili, oltre ai costi del nuovo trasporto.

10.8 Il Venditore può addebitare i costi di cui al presente articolo mediante compensazione con somme già ricevute dal Cliente, anche su altri ordini, rendendone conto per iscritto.

10.9 Salvo espressa indicazione contraria nella conferma d'ordine, le Attrezzature sono consegnate **al primo punto accessibile a bordo strada**. Non sono compresi scarico con mezzi speciali, introduzione nei locali, posizionamento, rimozione dell'imballaggio, assemblaggio o installazione. Il Cliente assicura accessibilità, personale e mezzi di movimentazione adeguati.

Art. 11 — Ispezione e reclami

A. Ispezione alla consegna

11.1 Il Cliente (o chi riceve per suo conto) ispeziona la merce **al momento dello scarico**: numero pallet e colli, integrità visibile, temperatura per la merce refrigerata (da rilevare all'apertura del vano di carico, immediatamente).

B. Danni e ammanchi da trasporto (regime CMR)

11.2 Danni o ammanchi **visibili** vanno annotati sul CMR/DDT dell'autista, in sua presenza, in modo preciso e circostanziato (numero colli, tipo di danno); riserve generiche («con riserva di controllo» o simili) non costituiscono riserva utile ai fini del reclamo verso il vettore.

11.3 Danni o ammanchi **non visibili** alla consegna vanno comunicati per iscritto entro **7 giorni** dalla consegna (domeniche e festivi esclusi); i ritardi di consegna entro **21 giorni** dalla messa a disposizione, conformemente all'art. 30 CMR. Restano ferme le disposizioni inderogabili della Convenzione CMR, che prevalgono su ogni previsione difforme.

11.4 Per consentire la gestione del reclamo verso il vettore, il Cliente segnala al Venditore ogni anomalia da trasporto **appena rilevata e comunque entro 24 ore**, via e-mail con fotografie, numero d'ordine e documenti di trasporto. La segnalazione tardiva non pregiudica i diritti inderogabili ex CMR, ma il Cliente risponde del pregiudizio che il ritardo arreca alla recuperabilità del danno verso il vettore.

11.5 Colli danneggiati: vanno rifiutati all'autista con annotazione sul CMR, oppure trattenuti e tenuti a disposizione per verifica; lo smaltimento è ammesso solo previa autorizzazione scritta del Venditore o certificazione di smaltimento, pena la perdita del rimborso. Fanno eccezione lo smaltimento ordinato dall'autorità competente o imposto

da urgenti ragioni di sicurezza alimentare o sanitaria: in tali casi il rimborso non è pregiudicato, purché il Cliente documenti l'accaduto con fotografie, indicazione del lotto, documenti di trasporto e certificato di distruzione.

C. Non conformità del prodotto (reclami commerciali)

11.6 Difficoltà rispetto all'ordine (prodotto errato, quantità, shelf-life pattuita) e vizi **visibili** vanno segnalati per iscritto, con fotografie, entro **48 ore** dalla consegna. Vizi **occulti** vanno segnalati entro **5 giorni lavorativi dalla scoperta** e in ogni caso **non oltre 6 mesi dalla consegna**. Reclami tardivi sono decaduti e la merce si intende accettata, **salvo quanto previsto all'art. 11.8**.

11.7 A fronte di reclamo fondato e tempestivo, il Venditore provvede — a propria scelta — alla sostituzione del prodotto o all'emissione di nota credito. Il reclamo non sospende l'obbligo di pagamento di somme non contestate.

11.8 I termini di decadenza di cui al presente articolo **non si applicano** alle segnalazioni relative a sicurezza alimentare, frode alimentare o richiamo prodotti (Art. 15), né alle segnalazioni di sicurezza e richiamo dei Prodotti Non-Food (art. 15-bis.9), né limitano diritti derivanti da norme inderogabili.

Art. 12 — Resi (RMA)

12.1 Nel rapporto B2B **non esiste alcun diritto generale di reso**. Il presente articolo non si applica ai danni da trasporto (Art. 11.B), alle non conformità (Art. 11.C) né ai richiami e alle misure di sicurezza (artt. 15 e 15-bis.9), che seguono le rispettive procedure.

12.2 Eventuali resi commerciali sono ammessi solo previa **autorizzazione scritta del Venditore con assegnazione di numero RMA**, da richiedere entro **10 giorni** dalla consegna. La merce deve essere integra, nella confezione originale chiusa, idonea alla rivendita e con shelf-life residua adeguata; il trasporto di reso avviene a carico e rischio del Cliente, all'indirizzo indicato nell'autorizzazione.

12.3 Sono in ogni caso **esclusi dal reso**: prodotti deperibili o a temperatura controllata, prodotti procurati su ordinazione per il Cliente, prodotti personalizzati, prodotti prossimi a scadenza e componenti elettrici ed elettronici installati o il cui montaggio sia stato tentato.

12.4 L'accredito avviene dopo ispezione della merce resa, dedotto un corrispettivo di gestione e ricollocazione pari al **15%** del valore della merce, oltre ai costi di trasporto eventualmente anticipati dal Venditore.

12.5 **Resi Non-Food**. I resi commerciali di Prodotti Non-Food vanno richiesti entro **5 giorni lavorativi** dalla consegna e sono subordinati all'accettazione del fornitore a monte. L'accredito è effettuato soltanto dopo l'ispezione e, ove applicabile, dopo l'emissione del relativo accredito da parte del fornitore, dedotti trasporto, controllo, ricondizionamento, corrispettivo di gestione (restocking) e altri costi documentati. Il presente comma non si applica ai difetti e alla garanzia (artt. 11 e 15-bis).

BLOCCO D — PRODOTTO: FOOD E NON-FOOD

Gli artt. 13–15 si applicano ai soli Prodotti Food; ai Prodotti Non-Food si applica l'art. 15-bis.

Art. 13 — Shelf-life e conservazione

13.1 Salvo patto scritto sul singolo ordine, la shelf-life residua non è oggetto di garanzia specifica. Il Venditore opera prevalentemente in regime di spedizione diretta dal fornitore e non ispeziona fisicamente la merce prima della spedizione: fanno fede le date apposte dal produttore sull'imballo. Il Cliente verifica le date alla consegna e segnala per iscritto, entro **48 ore**, i Prodotti con vita residua manifestamente incompatibile con la loro normale commercializzazione; si applica la procedura di cui all'art. 11.6. Requisiti specifici di shelf-life residua valgono solo se pattuiti per iscritto sul singolo ordine.

13.2 Resta distinta la data di scadenza («use by»/«te gebruiken tot») dalla data di conservazione preferibile («best before»/THT): il Venditore non consegna Prodotti oltre la data di scadenza, né Prodotti altamente deperibili con vita residua incompatibile con la loro normale commercializzazione.

13.3 Dal momento della consegna il Cliente è responsabile della corretta conservazione (catena del freddo, HACCP, condizioni indicate dal produttore). È esclusa ogni responsabilità del Venditore per prodotti conservati in modo non conforme o commercializzati dal Cliente oltre le date di cui sopra.

Art. 14 — Conformità, etichettatura e rivendita

14.1 Il Venditore garantisce che i Prodotti, al momento della consegna, sono conformi alla normativa alimentare UE applicabile alla propria attività di operatore commerciale e provvisti dell'etichettatura apposta dal produttore, con le informazioni obbligatorie secondo il Regolamento (UE) 1169/2011 per il mercato in cui il produttore li ha immessi. Il Venditore non fornisce Prodotti che sappia o debba ragionevolmente sapere non conformi (art. 8 Reg. (UE) 1169/2011). L'idoneità dell'etichettatura per il paese e la lingua del mercato di destinazione resta disciplinata dall'art. 14.2.

14.2 Il Cliente è responsabile degli adempimenti che gravano su di lui quale operatore che rivende: idoneità dell'etichettatura e delle informazioni al consumatore per il proprio mercato e la propria lingua (incluse eventuali traduzioni o etichette integrative), rispetto delle norme locali su vendita di alcolici, conservazione e somministrazione.

14.3 Ciascuna parte manleva l'altra dalle pretese di terzi derivanti da azioni od omissioni **proprie**: il Cliente per l'uso, la conservazione e la rivendita dei Prodotti dopo la consegna; il Venditore per le fasi sotto il proprio controllo.

Art. 15 — Tracciabilità, sicurezza alimentare e richiami

15.1 Il Venditore assicura la tracciabilità «one step back – one step forward» prevista dall'art. 18 del Regolamento (CE) 178/2002 e conserva i registri (fornitore, prodotto, lotto ove disponibile, destinatario, data) per il periodo previsto dalle prassi di settore.

15.2 Il Cliente conserva i dati necessari a identificare i Prodotti ricevuti (documenti di trasporto, lotti, date) e a rintracciare le proprie vendite successive.

15.3 Ciascuna parte informa l'altra **senza indugio** qualora abbia motivo di ritenere che un Prodotto fornito non sia conforme ai requisiti di sicurezza alimentare, e collabora pienamente a ritiri e richiami, alle comunicazioni alle autorità competenti (NVWA o autorità locale) e alle comunicazioni ai clienti finali, secondo l'art. 19 del Regolamento (CE) 178/2002.

15.4 Nei rapporti tra le parti, i costi di ritiro o richiamo sono ripartiti **in funzione della causa**: risponde il Venditore se originati da un difetto del Prodotto preesistente alla consegna — restando l'eventuale rivalsa del Venditore verso il proprio fornitore un rapporto separato che non coinvolge il Cliente —; risponde il Cliente se originati da conservazione, manipolazione o commercializzazione non conformi successive alla consegna. Ai costi a carico del Venditore si applicano i limiti di cui all'Art. 17, nella misura in cui derogabili ai sensi dell'art. 17.4.

15.5 Il Cliente conserva campioni e documentazione della merce contestata e i registri temperatura ove applicabili, e li mette a disposizione per le verifiche.

15.6 Le informazioni su allergeni e ingredienti sono quelle fornite dal produttore in etichetta; il Venditore trasmette su richiesta le schede prodotto disponibili.

Art. 15-bis — Prodotti Non-Food (attrezzature e ricambi)

15-bis.1 Gli artt. 13, 14 e 15 si applicano ai soli Prodotti Food. Ai Prodotti Non-Food si applica il presente articolo, ferma ogni altra disposizione delle presenti condizioni.

15-bis.2 **Conformità**. I Prodotti Non-Food sono conformi ai requisiti UE applicabili (inclusa, ove richiesta, la marcatura CE) e corredati della documentazione del produttore; fa fede la documentazione tecnica del produttore.

15-bis.3 **Garanzia**. La tipologia, la durata, l'ambito territoriale e le modalità della garanzia commerciale applicabile alle Attrezzature sono indicate nell'offerta, nella scheda prodotto o nella conferma d'ordine. La garanzia può essere, a seconda del Prodotto: (a) limitata ai ricambi (**parts-only**); (b) **carry-in**; (c) con assistenza presso il luogo di installazione (**on-site**). Ogni richiesta è presentata esclusivamente al Venditore, che la gestisce secondo il piano di garanzia applicabile e la

procedura del produttore o del distributore a monte. Salvo espressa indicazione scritta, non è concessa alcuna garanzia commerciale ulteriore rispetto agli obblighi contrattuali del Venditore e alle norme inderogabili.

15-bis.4 **Costi di assistenza.** Nella garanzia parts-only sono compresi esclusivamente il ricambio riconosciuto difettoso e la sua spedizione secondo la procedura applicabile; restano esclusi diagnosi, manodopera, trasferta, smontaggio, reinstallazione, refrigerante e fermo attività. Nella garanzia carry-in il Cliente provvede, a proprie spese e rischio, a disinstallazione, imballaggio e trasporto al centro indicato. L'assistenza on-site è dovuta esclusivamente se espressamente indicata nella conferma d'ordine ed è di regola prestata nei soli Paesi Bassi; per i Prodotti situati fuori dai Paesi Bassi si applica, salvo diversa indicazione scritta, il regime carry-in, con trasporto a carico e rischio del Cliente.

15-bis.5 **DOA.** Il Cliente disimballa, installa o sottopone a prova l'Attrezzatura entro **5 giorni lavorativi** dalla consegna, salvo diverso programma concordato per iscritto. Un guasto riscontrato alla prima messa in funzione è comunicato entro **48 ore** dalla prova e comunque entro tale termine. Il Venditore, verificata la segnalazione, può disporre diagnosi, riparazione, fornitura di un ricambio, sostituzione o nota credito, secondo la natura del difetto e la procedura di garanzia applicabile. Una segnalazione successiva è trattata come ordinaria richiesta di garanzia e non come DOA.

15-bis.6 **Procedura di garanzia.** La richiesta contiene almeno: modello e numero di serie; fattura e data di consegna; fotografie o video; descrizione del difetto e codici errore; condizioni di installazione e utilizzo; prova dell'installazione da parte di tecnico qualificato, ove richiesta; registri di manutenzione. Il Cliente non effettua né commissiona riparazioni senza preventiva autorizzazione scritta del Venditore; in assenza di autorizzazione i relativi costi non sono rimborsabili.

15-bis.7 **Installazione, uso ed esclusioni.** Nessun obbligo di installazione grava sul Venditore; il Cliente provvede a installazione e uso a regola d'arte, secondo le istruzioni del produttore e, ove richiesto, tramite personale qualificato. La garanzia è esclusa limitatamente ai difetti causati o aggravati da installazione, collegamento, uso, pulizia, manutenzione, modifica o riparazione non conformi. Sono inoltre esclusi: normale usura, vetri, lampade, filtri, guarnizioni e altri consumabili; calcare o qualità dell'acqua; ventilazione insufficiente; alimentazione elettrica, gas o pressione idrica non conformi; condizioni ambientali incompatibili; danni da gelo, corrosione o agenti chimici.

15-bis.8 **Compatibilità.** Il Cliente verifica modello, numero di serie, utenze, dimensioni e codice articolo; la vendita avviene per codice articolo. Se il Cliente fornisce dati completi e corretti e il Venditore conferma espressamente per iscritto la compatibilità, il Venditore risponde della correttezza della propria conferma nei limiti degli artt. 17-18.

15-bis.9 **Sicurezza e richiami Non-Food.** Ciascuna parte informa l'altra senza indugio qualora abbia motivo di ritenere che un Prodotto Non-Food sia pericoloso o non conforme. Il Cliente sospende immediatamente l'uso e la rivendita, conserva il Prodotto e i dati identificativi e collabora alle misure correttive, al ritiro o al richiamo e alle comunicazioni alle autorità. I costi sono ripartiti in funzione della causa, ferme le responsabilità inderogabili previste dalla normativa applicabile (incluso il Regolamento (UE) 2023/988 — GPSR, ove applicabile).

15-bis.10 **Contributi ambientali, RAEE e batterie.** I contributi ambientali, RAEE, batterie e imballaggi applicabili sono indicati separatamente nell'offerta o nella fattura. Ritiro, disinstallazione, movimentazione e trasporto dell'attrezzatura dismessa costituiscono servizi separati e sono addebitati, salvo che la normativa applicabile ne imponga l'esecuzione gratuita. Nessun prodotto dismesso può essere restituito senza preventiva autorizzazione e istruzioni del Venditore.

Art. 16 — Riserva di proprietà

16.1 La merce consegnata resta di proprietà del Venditore fino all'integrale pagamento dei crediti di cui all'art. 3:92(2) BW, ossia: il corrispettivo di tutte le merci consegnate o da consegnare in forza del

contratto o di analoghi contratti di fornitura, le prestazioni accessorie rese in relazione a tali contratti, e i crediti per inadempimento dei medesimi (inclusi interessi e costi).

16.2 Fino a tale momento il Cliente non può costituire in pegno la merce né concederla in garanzia; la rivendita nell'ordinario esercizio dell'attività è consentita. Il Cliente segnala immediatamente al Venditore eventuali pignoramenti o pretese di terzi sulla merce.

16.3 In caso di inadempimento o insolvenza del Cliente, il Venditore può riprendere possesso della merce, e il Cliente presta sin d'ora ogni collaborazione. Per merce situata fuori dai Paesi Bassi, la riserva si intende costituita anche nelle forme eventualmente richieste dalla legge del luogo in cui la merce si trova, che il Cliente si impegna a perfezionare su richiesta.

BLOCCO E — RESPONSABILITÀ

Art. 17 — Garanzia e limiti di responsabilità

17.1 Il Venditore garantisce che i Prodotti sono conformi alle caratteristiche dichiarate e idonei al commercio al momento della consegna, nei limiti di cui agli artt. 11-15-bis.

17.2 La responsabilità complessiva del Venditore è **limitata al valore fattura della merce interessata dall'evento dannoso, per singolo ordine**. Una serie di eventi connessi od originati dalla medesima causa si considera un unico evento. Il rimedio è, a scelta del Venditore, la riparazione, la sostituzione o la nota credito.

17.3 Se il danno è coperto dall'assicurazione del Venditore, la responsabilità è limitata all'importo effettivamente liquidato dall'assicuratore, maggiorato della franchigia. Qualora l'assicuratore non liquidi il danno, resta in ogni caso applicabile il limite di cui all'art. 17.2.

17.4 Le limitazioni di cui al presente articolo e all'Art. 18 **non si applicano** in caso di: dolo o colpa cosciente e temeraria del Venditore o dei suoi dirigenti; morte o lesioni personali; responsabilità da prodotto od obblighi inderogabili di sicurezza e richiamo dei prodotti, alimentari e non alimentari, nella misura in cui la legge non ne consenta la deroga.

Art. 18 — Esclusione dei danni indiretti

18.1 Nei limiti di cui all'art. 17.4, è esclusa la responsabilità del Venditore per danni indiretti o consequenziali, inclusi a titolo esemplificativo: mancato guadagno, mancate vendite, perdita di clientela o avviamento, fermo attività, danni d'immagine, pretese di clienti del Cliente.

Art. 19 — Forza maggiore

19.1 Il Venditore non è responsabile per inadempimenti o ritardi dovuti a circostanze fuori dal suo ragionevole controllo che non potevano essere ragionevolmente prevenute o superate, incluse a titolo esemplificativo: calamità, guerre, epidemie, scioperi, interruzioni di trasporto o infrastrutture, provvedimenti di autorità, blocchi doganali o delle accise, crisi energetiche. L'inadempimento di fornitori o vettori costituisce forza maggiore solo se il Venditore non poteva ragionevolmente procurarsi una fornitura o un trasporto sostitutivo.

19.2 Il Venditore comunica al Cliente l'evento di forza maggiore senza indugio, ne limita per quanto possibile gli effetti e tiene informato il Cliente sugli sviluppi.

19.3 In caso di forza maggiore il Venditore può sospendere l'esecuzione. Se l'impedimento perdura oltre **60 giorni**, ciascuna parte può risolvere il contratto per la parte non eseguita, con restituzione di quanto pagato per prestazioni non eseguite e senza ulteriori risarcimenti.

BLOCCO F — REGIME GIURIDICO

Art. 20 — Cessione

20.1 Il Cliente non può cedere a terzi **il contratto** né i diritti non pecuniari da esso derivanti senza consenso scritto del Venditore. La presente clausola non limita la cedibilità o la costituibilità in pegno dei **crediti pecuniari**, conformemente all'art. 3:83(3) BW.

20.2 Il Venditore può cedere i propri crediti previa comunicazione al Cliente.

Art. 21 — Contratti internazionali

21.1 Per i contratti internazionali, le presenti condizioni si intendono incorporate mediante la loro effettiva messa a disposizione (allegato al proforma o file scaricabile linkato) **prima della conclusione del contratto**, in lingua olandese o inglese.

21.2 Ai contratti internazionali non si applica la sezione 6.5.3 BW in materia di condizioni generali, ai sensi dell'art. 6:247(2) BW.

Art. 22 — Legge applicabile

22.1 Tutti i contratti tra Venditore e Cliente sono regolati **esclusivamente dal diritto olandese**.

22.2 L'applicazione della Convenzione di Vienna sui contratti di vendita internazionale di beni (CISG) è **espressamente esclusa**.

22.3 Restano ferme le norme di applicazione necessaria e le disposizioni imperative applicabili a prescindere dalla legge scelta (art. 9 Regolamento Roma I), incluse le norme alimentari, doganali, fiscali e sulle accise del paese interessato.

Art. 23 — Foro competente

23.1 Ogni controversia tra le parti è devoluta in via **esclusiva** alla **rechtbank Den Haag** (Paesi Bassi). In deroga parziale a quanto precede, il **solo Venditore** ha facoltà di agire anche davanti ai giudici dello Stato membro dell'Unione europea o dello Stato vincolato dalla Convenzione di Lugano II nel quale il Cliente ha la propria sede. L'accettazione delle presenti condizioni ai sensi dell'art. 3.5, registrata su supporto durevole, vale forma scritta ai fini dell'art. 25 del Regolamento (UE) 1215/2012.

Art. 24 — Messa a disposizione e deposito

24.1 Le presenti condizioni sono allegate a ogni proforma in formato conservabile e riproducibile, disponibili sul sito del Venditore in formato scaricabile e fornite su richiesta senza costi.

24.2 Le presenti condizioni possono essere depositate presso la Camera di Commercio (KvK) o la cancelleria (griffie) della rechtbank; gli estremi dell'eventuale deposito sono indicati sul sito del Venditore.

Art. 25 — Privacy

25.1 Il trattamento dei dati personali avviene in conformità all'informativa privacy del Venditore, disponibile sul sito.

Art. 26 — Lingue e clausole finali

26.1 Le presenti condizioni sono redatte in olandese e inglese; eventuali versioni in altre lingue sono traduzioni di cortesia. In caso di divergenza prevale la versione olandese.

26.2 L'invalidità o inefficacia di una singola clausola non pregiudica la validità delle restanti; la clausola invalida si intende sostituita da una valida di effetto il più possibile equivalente.

26.3 Gli accordi individuali scritti prevalgono sulle presenti condizioni nei limiti in cui vi derogano espressamente.

26.4 **Tolleranze e gesti di cortesia.** Eventuali tolleranze, prestazioni volontarie o soluzioni concesse dal Venditore oltre i propri obblighi contrattuali (incluse, a titolo esemplificativo, riconsegne, sostituzioni o rimborsi accordati per buona volontà commerciale) non costituiscono rinuncia ai diritti derivanti dalle presenti condizioni, non ne modificano il contenuto e non creano alcun affidamento o diritto del Cliente per ordini futuri.