



## Condizioni generali (CG)

### 1. Campo di applicazione

- a) Le presenti Condizioni generali (CG) si applicano a tutti i rapporti commerciali tra i clienti e il Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera (di seguito denominato CSFO) nella versione valida al momento della conclusione del contratto.
- b) Le presenti CG si applicano in via esclusiva. Eventuali condizioni proposte dal cliente divergenti dalle presenti CG hanno validità solo se espressamente approvate per iscritto dal CSFO.

### 2. Registrazione

- a) Per poter effettuare un ordine è necessario registrarsi in qualità di cliente sul sito del CSFO. Le registrazioni multiple, ossia con nomi o indirizzi diversi, non sono consentite. Una volta conclusa con successo la procedura di registrazione, il cliente è autorizzato ad accedere al sistema.
- b) Il CSFO può revocare l'autorizzazione di accesso in qualsiasi momento. In tal caso, si riserva il diritto di bloccare e cancellare immediatamente il nome utente e la relativa password.

### 3. Conclusione del contratto

- a) La presentazione dei prodotti sul sito del CSFO non è vincolante e non costituisce una proposta di contratto rivolta al cliente.
- b) Con la trasmissione di un ordine tramite il webshop o per posta elettronica, telefono, fax, posta o altri mezzi di comunicazione, il cliente formula una proposta di conclusione di un contratto d'acquisto con il CSFO. Il cliente riceve una conferma automatica di ricezione dell'ordine, che non ha valore di accettazione della proposta.
- c) Il contratto si considera concluso quando il CSFO accetta la proposta e invia al cliente il prodotto ordinato. Prima dell'accettazione da parte del CSFO il cliente può modificare o annullare l'ordine.
- d) Il CSFO si riserva la facoltà di non concludere il contratto se sussistono dubbi sulla solvibilità del cliente.

### 4. Prezzi e sconti

- a) I prezzi s'intendono in franchi svizzeri, IVA inclusa e spese di spedizione escluse.
- b) Il CSFO si riserva il diritto di modificare i prezzi. Il prezzo praticato è quello indicato al momento dell'inoltro della proposta d'acquisto.
- c) Il CSFO prevede sconti per gli ordini di quantitativi importanti di certi prodotti in catalogo. I prezzi e gli sconti sono consultabili sul webshop.

### 5. Modalità di pagamento

- a) Sono ammesse solo le modalità di pagamento indicate nel webshop.
- b) La fattura per i prodotti ordinati è pagabile al netto, senza ulteriori sconti, entro 30 giorni dalla data della fattura utilizzando il bollettino di versamento allegato.
- c) Se il pagamento è effettuato con carta di credito, oltre al nome e all'indirizzo occorre in ogni caso indicare anche la società di emissione della carta di credito, nonché il numero e la scadenza della carta. Eventuali modifiche, in particolare se riguardano la data di scadenza della carta, devono essere comunicate in tempo utile e per iscritto al CSFO. Con la sua ordinazione il cliente autorizza il CSFO a cedere i propri crediti all'istituto che ha emesso la carta di credito secondo le disposizioni del contratto di credito corrispondente.
- d) Il mancato pagamento entro il termine stabilito autorizza il CSFO ad addebitare al cliente interessi di mora del 5%. Con il terzo sollecito viene inoltre riscosso un forfait di 20 franchi.
- e) Il CSFO può richiedere un pagamento anticipato senza indicare un motivo specifico. In tal caso, l'ordine viene evaso una volta ricevuto il pagamento.
- f) I clienti residenti all'estero devono effettuare il versamento utilizzando le coordinate bancarie indicate qui di seguito. Le spese sono interamente a carico del cliente.

<b>Titolare del conto</b>	CSFO, Speichergasse 6, 3001 Berna
<b>Banca</b>	Credit Suisse, CH-6002 Lucerna
<b>N° di conto</b>	249600-51-1
<b>Clearing</b>	4835
<b>IBAN</b>	CH97 0483 5024 9600 5100 1
<b>Codice SWIFT (BIC)</b>	CRESCHZZ80A

### 6. Consegna, spese di spedizione

#### a) Consegne in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein

- i. I termini di consegna indicati nel webshop non sono vincolanti. Le consegne in Svizzera avvengono di norma entro tre giorni lavorativi se gli invii sono effettuati per posta-lettere o posta-pacchi, mentre per le spedizioni su pallet il termine di consegna è di una settimana.



- ii. Le consegne vengono effettuate esclusivamente dalla Posta Svizzera. Tutte le spedizioni vengono impostate Priority, escluse le spedizioni su pallet. Grossi quantitativi possono essere inviati su pallet. Non si effettuano in alcun caso consegne tramite corriere espresso.
- iii. Le spese di spedizione sono addebitate per ogni invio (e per ciascun indirizzo di consegna). Nel caso di un ordine con un solo indirizzo di fatturazione e più indirizzi di consegna, le spese di spedizione sono addebitate per ogni indirizzo di consegna e gli sconti sono calcolati sui singoli quantitativi.
- iv. Se l'ordine non può essere evaso integralmente, il CSFO può procedere in qualsiasi momento a forniture parziali, sempre che ciò sia ragionevole e funzionale per il cliente. Nel caso di consegne parziali il CSFO si fa carico delle spese di spedizione aggiuntive.
- v. In caso di acquisto di titoli fuori catalogo che implicano oneri supplementari il CSFO si riserva la facoltà di addebitare le spese di una consegna successiva.
- vi. Non sono ammesse consegne di merce in visione. Tutti i media del catalogo CSFO possono essere consultati e presi in prestito nelle principali infoteche degli uffici dell'orientamento scolastico e professionale (UOSP). Per trovare l'indirizzo dell'ufficio dell'orientamento più vicino consultare l'indirizzario al link [www.indirizzi.csfo.ch](http://www.indirizzi.csfo.ch).
- vii. Le consegne degli ordini a partire da 3'000.- franchi (valore netto della merce) sono gratuite, a meno che non si tratti di prestazioni supplementari per spedizioni su pallet o di ordini che prevedono molteplici indirizzi di spedizione.

**b) Consegne all'estero (escluso il Principato del Liechtenstein)**

- i. I termini di consegna indicati nel webshop non sono vincolanti.
- ii. Le consegne sono effettuate esclusivamente dalla Posta Svizzera. La merce è contrassegnata con l'indicazione attestante l'origine preferenziale svizzera.
- iii. Per ogni invio (e per ciascun indirizzo di consegna) sono addebitate le spese di spedizione effettive. Le tasse di importazione (cfr. punto 8 lett. a) non rientrano nelle spese di spedizione.
- iv. Se l'ordine non può essere evaso integralmente, il CSFO può procedere in qualsiasi momento a forniture parziali, sempre che ciò sia ragionevole e funzionale per il cliente. Nel caso di consegne parziali il CSFO si fa carico delle spese di spedizione aggiuntive.
- v. In caso di acquisto di titoli fuori catalogo che implicano oneri supplementari il CSFO si riserva la facoltà di addebitare le spese di una consegna successiva.
- vi. Non sono ammesse consegne di merce in visione.

**c) Forniture di documenti elettronici, download e E-Book**

- i. Il cliente può acquisire gratuitamente o a pagamento licenze per il download e salvarle sui terminali di sua scelta. Per l'utilizzazione, servono determinati presupposti di sistema e software di visualizzazione che il cliente deve acquistare e installare. Il cliente deve rimborsare a parte al fornitore di servizi eventuali spese di collegamento.
- ii. Il download di E-Book deve essere effettuato entro **60** giorni dalla messa a disposizione del link. Scaduto tale termine, il link non può più essere attivato.
- iii. Per motivi legati al diritto d'autore, gli E-Book sono muniti di una protezione DRM che non può essere elusa. Con il suo acquisto, il cliente accetta le limitazioni all'uso che ne conseguono (in particolare il divieto di riproduzione). L'acquisto del E-Book è limitato ad un esemplare per cliente.
- iv. Il cliente può effettuare i download e salvarli esclusivamente ad uso personale su un massimo di 6 terminali di sua scelta e di sua proprietà. Non gli è permesso modificare in alcun modo i download dal punto di vista contenutistico o redazionale né utilizzare le versioni modificate, copiarle per terzi, renderle accessibili al pubblico, metterle a disposizione di terzi, pubblicarle in Internet o in altre reti a pagamento o gratuitamente nonché imitarle, stamparle, rivenderle o sfruttarle a scopi commerciali.

**7. Riserva di proprietà**

- a) Se il cliente viola il contratto, in particolare se non ottempera all'obbligo di pagamento nonostante abbia ricevuto un sollecito, il CSFO ha la possibilità di fissare un congruo termine, decorso inutilmente il quale può recedere dal contratto ed esigere la restituzione della merce che resta nel frattempo di sua proprietà.
- b) In caso di mora del cliente, il CSFO si riserva espressamente la facoltà di sospendere le consegne senza preavviso (cfr. punto 3 lett. d).

**8. Dogana, imposta sul valore aggiunto (IVA)**

- a) All'estero l'importazione di beni può essere soggetta al pagamento di tasse di importazione che sono integralmente a carico del cliente. Quest'ultimo è responsabile del regolare pagamento dei dazi doganali e degli altri tributi dovuti. Le tasse di importazione non rientrano nelle spese di spedizione.
- b) Nel caso di esportazione in altri Paesi dal prezzo indicato nel webshop va scorporata e dedotta l'IVA.

**9. Diritto di recesso e di restituzione**

- a) Il CSFO accorda al cliente il diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi. Il cliente è autorizzato a restituire gli articoli ordinati senza dover fornire alcuna motivazione. La merce restituita dev'essere accompagnata dall'indicazione scritta del numero di cliente e del numero di ordine e inviata all'indirizzo indicato al punto 12 lett. a). Il termine di recesso decorre dalla data di consegna della merce al cliente.



- b) In caso di effettiva restituzione, le parti contraenti devono rimborsare le prestazioni ricevute. Se la merce non è restituita in condizioni ineccepibili il cliente deve risarcire il CSFO o la restituzione non è considerata valida. Gli importi già versati dal cliente sono rimborsati esclusivamente sul conto indicato a tale scopo.
- c) Il cliente deve farsi carico dei costi, dei rischi e dell'onere della prova della restituzione, a meno che la merce consegnata non corrisponda a quella ordinata.
- d) Il diritto di recesso è escluso per contratti che concernono
  - i. la fornitura di software, prodotti multimedia, supporti audio, video e DVD, a meno che i prodotti siano rispediti inutilizzati, sigillati e nell'imballaggio originale non aperto;
  - ii. la fornitura di merce che per le sue caratteristiche e proprietà non si presta alla restituzione (ad es. E-Book, download, software ecc.);
  - iii. la fornitura di articoli che non sono prodotti o coprodotti dal CSFO;
  - iv. la fornitura di prodotti all'estero (escluso il Principato del Liechtenstein).

## 10. Abbonamenti

- a) Gli abbonamenti sono validi per un anno civile (Biz-Berufsinfo) o un anno scolastico (Sprungbrett). Se non viene inviata una disdetta scritta a CSFO Distribuzione entro 30 giorni prima della fine dell'anno civile o scolastico in questione, l'abbonamento si rinnova automaticamente per un ulteriore anno.
- a) Il mancato pagamento della fattura non ha valore di disdetta dell'abbonamento.
- b) Gli ordini permanenti (Standing Order) sono evasi automaticamente al momento dell'uscita dei prodotti in questione. I prodotti sono sempre inviati con fattura. Gli ordini permanenti possono essere disdetti dopo ogni consegna con comunicazione a CSFO Distribuzione.

## 11. Protezione dei dati

- a) I dati necessari ai rapporti commerciali sono registrati e memorizzati in stretta osservanza delle disposizioni giuridiche vigenti e comunicati ad altre aziende solo per scopi legati all'evasione degli ordini. Tutti i dati personali sono trattati in modo confidenziale. Il CSFO è autorizzato a trasmettere alle aziende con cui collabora i dati personali a scopo di verifica del credito e monitoraggio della solvibilità.
- b) I clienti del CSFO possono consultare ed elaborare in qualsiasi momento i propri dati utente nell'area riservata del webshop. Se non desiderano che i propri dati siano utilizzati, i clienti devono contattare il servizio clienti di CSFO Distribuzione.

## 12. Indirizzi

- a) CSFO Distribuzione  
Industriestrasse 1  
CH – 3052 Zollikofen  
Email: [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch)  
Tel: +41 (0)848 999 002 (lu-ve 09:00 – 12:00 / 14:00 – 16:00)  
Fax: +41 (0)31 320 29 38

## 13. Altre disposizioni

- a) I rapporti giuridici con i clienti sono retti dal diritto svizzero.
- b) Il foro competente per tutte le controversie è Berna.
- c) Anche per i clienti residenti all'estero il luogo di esecuzione e il foro esclusivo per tutte le controversie e procedure è Berna.
- d) Le presenti CG sono redatte in tedesco, francese ed italiano. In caso di discrepanza fa fede la versione tedesca.
- e) Il CSFO si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni generali. La versione aggiornata e vincolante delle CG può essere consultata e stampata dal sito del CSFO ([shop.csfo.ch](http://shop.csfo.ch)).