



1. Termini e Condizioni Generali CREATOYS – Testo completo aggiornato (B2B)

1. Ambito di applicazione

1.1. I presenti **Termini e Condizioni Generali di Vendita** (di seguito, le “Condizioni Generali”) disciplinano tutti i contratti conclusi tra **CREATOYS S.r.l.** (“Creatoys”) e il cliente professionale (“Acquirente”), inclusi:

- ordini di **prodotti standard**;
- ordini di **prodotti personalizzati** (pupazzi e altri articoli da regalo realizzati su misura);
- ordini di **servizi di personalizzazione** (stampa, sublimazione, ricamo) su stock dell’Acquirente o di Creatoys;
- ordini tramite **webshop B2B**.

1.2. Eventuali **deroghe o condizioni particolari** sono efficaci solo se concordate **per iscritto** con Creatoys. In caso di contrasto, prevalgono le Condizioni Generali su eventuali condizioni generali dell’Acquirente.

2. Ordini, conclusione del contratto e modifica

2.1. Gli ordini devono essere effettuati **per iscritto** (anche via e-mail) o tramite webshop B2B e diventano vincolanti solo con **conferma d’ordine scritta** da parte di Creatoys.

2.2. L’Acquirente garantisce che la persona che invia l’ordine è **autorizzata a rappresentarlo**; su richiesta, deve fornire idonea documentazione (visura, delega, ecc.).

2.3. Al primo ordine, l’Acquirente deve fornire i dati completi (ragione sociale, indirizzo, **partita IVA**, certificato di registrazione ove richiesto) e mantenere tali informazioni aggiornate, comunicando tempestivamente eventuali variazioni.

2.4. Qualsiasi **modifica o integrazione** a un ordine confermato deve essere richiesta e accettata **per iscritto**, pena nullità. La modifica può comportare **variazioni di prezzo e tempi di consegna**, che saranno comunicati da Creatoys e richiedono accettazione scritta dell’Acquirente.

2.5. Se l’Acquirente è in **mora nei pagamenti** per consegne precedenti, Creatoys si riserva il diritto di rifiutare o sospendere l’esecuzione di nuovi ordini fino a integrale saldo di quanto dovuto.

3. Prezzo, caparra e condizioni di pagamento

3.1. Salvo diverso accordo scritto, i prezzi si intendono in **Euro**, al netto di IVA e di ogni ulteriore onere (trasporto, dazi, assicurazione, ecc.), che resta a carico dell’Acquirente.

3.2. L’Acquirente si impegna a versare, al momento della conferma dell’ordine, un **acconto/caparra confirmatoria** nella misura indicata nel modulo d’ordine. In caso di recesso ingiustificato o annullamento dell’ordine da parte dell’Acquirente, Creatoys tratterà la caparra a titolo di **indennizzo ex art. 1385 c.c.**, fatta salva ogni ulteriore azione per il maggior danno.

3.3. Salvo diverso accordo, il pagamento del **saldo** deve avvenire **anticipatamente** rispetto alla spedizione. Condizioni diverse (pagamento posticipato, dilazioni, ecc.) richiedono accordo scritto.

3.4. In caso di **mora nei pagamenti**, Creatoys ha diritto:

- agli **interessi moratori** ai sensi del D.Lgs. 231/2002;
- a sospendere l’esecuzione di ordini in corso e/o a trattenere la merce fino a integrale pagamento;

- a rifiutare nuovi ordini.

3.5. La merce rimane di **proprietà di Creatoys** (riserva di proprietà ex art. 1523 c.c.) fino al completo pagamento di quanto dovuto.

3.6. In caso di **annullamento dell'ordine** (prodotti standard, su misura o stampa) da parte dell'Acquirente, questi è tenuto a rimborsare integralmente a Creatoys:

- i costi già sostenuti per materiali, manodopera, grafica, logistica;
- ogni altro costo documentato connesso all'esecuzione dell'ordine.

4. Tempi di produzione, consegna e forza maggiore

4.1. I **termini di produzione e consegna** indicati da Creatoys devono intendersi **indicativi** e non essenziali, salvo patto espresso contrario. La produzione inizia al ricevimento della conferma d'ordine e, ove previsto, della grafica approvata e/o del campione pre-produzione.

4.2. Eventuali **ritardi** dovuti a:

- richieste di modifiche/miglioramenti da parte dell'Acquirente;
- controlli doganali, problemi logistici, ritardi di spedizionieri o corrieri;
- eventi di **forza maggiore** o comunque non imputabili a Creatoys, non comportano responsabilità di Creatoys, né danni, rimborsi o indennizzi a favore dell'Acquirente.

4.3. In caso di eventi sopravvenuti, imprevedibili e non imputabili alle parti che richiedano **variazioni tecniche** dell'ordine, le parti si incontreranno entro 10 giorni per concordare:

- le modifiche tecniche;
- il correlativo **adeguamento di prezzo**.

Se l'aumento supera **1/6** del prezzo complessivo, Creatoys può **recedere dal contratto**, con diritto a una **equa indennità** proporzionata al lavoro svolto e alle spese sostenute.

4.4. Ai sensi dell'**art. 1664 c.c.**, in caso di aumento o diminuzione del costo dei materiali e della manodopera dovuti a eventi straordinari e imprevedibili, tali da comportare una variazione complessiva superiore al **10%** del corrispettivo, ciascuna parte può chiedere la **revisione del prezzo** per la parte eccedente il 10%.

4.5. Se la spedizione è ritardata per fatto o richiesta dell'Acquirente, i relativi **costi di magazzinaggio** e il **rischio** passano in capo all'Acquirente dalla data di messa a disposizione della merce.

4.6. Creatoys non si assume la responsabilità per **spedizioni perse o danneggiate** durante il trasporto, né per ritardi nella consegna causati dalla società di consegna.

5. Produzione su misura, personalizzazione, imballaggio e diritti di terzi

5.1. Per ordini di **prodotti su misura** (pupazzi/articoli regalo personalizzati), Creatoys sviluppa il prodotto sulla base di brief, disegni e/o immagini forniti dall'Acquirente. Fino all'approvazione del **campione pre-produzione**, l'Acquirente può proporre modifiche inviando immagini/grafiche in formato idoneo; Creatoys applicherà le modifiche compatibilmente con i limiti tecnici e produttivi, comunicando l'eventuale impossibilità di esecuzione.

5.2. I **costi aggiuntivi** necessari per apportare le modifiche richieste saranno comunicati per iscritto e applicati solo previo **espresso consenso** dell'Acquirente.

5.3. Creatoys garantisce che il **design sviluppato per l'Acquirente**, ove creato da Creatoys, è protetto ai sensi della normativa sul diritto d'autore e non sarà riutilizzato per altri clienti, salvo diverso accordo scritto. Resta inteso che l'Acquirente è responsabile del rispetto dei diritti di terzi sulle grafiche e segni distintivi che fornisce.

5.4. Per **servizi di stampa/ricamo**, l'Acquirente deve fornire:

- file grafici **vettoriali** in formato .ai, .eps, .cdr;
- anteprima;
- codici **Pantone** richiesti; in difetto, Creatoys potrà addebitare **costi di adattamento grafico**.

5.5. Il ciclo di stampa procede in tre fasi:

- invio della **bozza grafica** per approvazione;
- realizzazione e invio del **campione di stampa** (su 1 articolo) per approvazione, in originale o via foto;
- produzione della **tiratura**.

Senza approvazione scritta della bozza o del campione, l'ordine non sarà eseguito.

5.6. L'Acquirente accetta che, per ragioni tecniche, la quantità consegnata possa risultare inferiore fino a **-3%** rispetto alla quantità ordinata, senza diritto a risarcimenti; l'Acquirente pagherà la quantità effettivamente consegnata. Se richiede il rispetto assoluto della quantità, dovrà farsi carico dei relativi **costi aggiuntivi**.

5.7. L'Acquirente accetta possibili **tolleranze**:

- differenza di tonalità colore **±1 Pantone**;
- differenza di dimensioni della grafica **±3%**.

5.8. Creatoys non è responsabile per il **contenuto delle stampe e dei ricami** richiesti dall'Acquirente, né per eventuali reclami di terzi per violazione di diritti di proprietà intellettuale, marchi o altri diritti. L'Acquirente terrà **manlevata e indenne** Creatoys da ogni domanda o azione di terzi.

5.9. Creatoys non svolge servizi di **imballaggio speciale** salvo ordine specifico. In mancanza di ordine di **re-imballaggio** dopo la personalizzazione, eventuali confezioni singole originarie (es. buste di plastica) potranno essere eliminate e non saranno ripristinate.

5.10. **Lotti acquistati da terzi e imballaggio plastico**

Quando l'ordine dell'Acquirente ha ad oggetto la **personalizzazione di un lotto di prodotti** acquistato da Creatoys presso fornitori terzi (inclusi prodotti pre-confezionati in singoli sacchetti o buste di plastica):

- Creatoys non è tenuta, salvo diverso accordo scritto, a fornire **nuovi imballaggi singoli** (nuovi sacchetti/buste di plastica o altro packaging aggiuntivo) dopo la personalizzazione;
- qualora l'Acquirente richieda un **nuovo imballaggio singolo**, tale servizio dovrà essere **ordinato espressamente** e sarà addebitato a parte, secondo il listino o l'offerta specifica di Creatoys;
- in mancanza di ordine e **pagamento del servizio di nuovo imballaggio**, Creatoys potrà utilizzare, ove tecnicamente possibile, il **precedente imballaggio** già presente sul lotto oppure potrà non utilizzare alcun imballaggio singolo aggiuntivo e consegnare i prodotti **senza nuova busta di plastica** o imballo equivalente;
- l'Acquirente accetta espressamente che la **mancata fornitura di nuovi sacchetti o buste di plastica**, in assenza di ordine e pagamento del relativo servizio, non costituisce difetto di conformità né inadempimento e **non legittima reclami, resi o richieste di risarcimento** nei confronti di Creatoys.

6. Webshop B2B

6.1. Il webshop B2B è accessibile su www.creatoys.it e vende Prodotti e Servizi di stampa/ricamo esclusivamente ad **imprenditori**.

6.2. L'accesso al webshop richiede:

- compilazione del modulo di registrazione;
- invio dei documenti societari e fiscali richiesti. Creatoys può rifiutare o disabilitare l'accesso per motivi tecnici, organizzativi o di rischio creditizio.

6.3. Gli ordini tramite webshop B2B sono accettati **24/7**; quelli inseriti in giorni festivi o weekend sono elaborati nel primo giorno lavorativo successivo. L'ordine è perfezionato con la **conferma d'ordine** inviata da Creatoys.

6.4. I prezzi presenti sul webshop sono in **EUR IVA inclusa**; Creatoys può modificarli in qualsiasi momento, fermo restando che le modifiche non si applicano agli ordini già confermati, salvo errori tecnici evidenti (es. prezzo manifestamente errato), casi in cui Creatoys potrà annullare l'ordine senza responsabilità.

6.5. I costi di **consegna** non sono inclusi nei prezzi dei Prodotti e Servizi e sono indicati separatamente. Creatoys emette regolare **fattura IVA**.

6.6. La data di realizzazione dell'ordine indicata nel riepilogo del webshop B2B è una data **probabile e non vincolante** di spedizione.

6.7. Per tutto quanto non espressamente disciplinato nella presente sezione, si applicano le **Condizioni Generali**.

7. Garanzia, reclami e limitazioni di responsabilità

7.1. Creatoys garantisce la conformità dei beni all'ordine per un periodo di **6 mesi** dalla consegna/ritiro. Alla ricezione, l'Acquirente deve **verificare immediatamente** quantità e qualità e segnalare per iscritto eventuali discrepanze **entro 7 giorni**; decorso tale termine, la merce si considera accettata senza riserve.

7.2. Eventuali danni manifestatisi durante il trasporto devono essere attestati da **verbale scritto** del vettore; in mancanza, non saranno possibili richieste di risarcimento basate su danni da trasporto.

7.3. I reclami devono essere inviati per iscritto, corredati da:

- descrizione del difetto;
- **Modulo di Reso/Reclamo Creatoys** compilato e firmato;
- prova d'acquisto (fattura, DDT). Creatoys risponderà entro **14 giorni** e, se il reclamo è fondato, potrà, a sua scelta: riparare, sostituire, accettare in resa con accredito, normalmente entro **7-30 giorni**.

7.4. Non sono accettati reclami su:

- beni **personalizzati dall'Acquirente o da terzi**;
- beni già rivenduti o passati a terzi senza preventiva verifica da parte dell'Acquirente;
- beni inviati in reso senza Modulo di Reso/Reclamo o senza accordo scritto preventivo; in tali casi, Creatoys potrà rispedire la merce con **porto assegnato**.

7.5. La responsabilità di Creatoys per difetti dei beni si limita ai **danni direttamente imputabili** alla sua attività e non include:

- **danni indiretti o consequenziali**;
- **mancato profitto**;

- altre poste di danno eccedenti il **prezzo netto** dei beni o servizi difettosi. Sono esclusi tutti gli ulteriori reclami risarcitori.

7.6. Il reclamo o la richiesta di risarcimento non esonera l'Acquirente dall'obbligo di **pagare** il corrispettivo dovuto per la merce, salvo diverso accordo scritto.

7.7. Creatoys non garantisce la **idoneità dei prodotti a scopi particolari** dell'Acquirente, se quest'ultimo non ha specificato in modo chiaro e per iscritto tutte le condizioni di utilizzo.

7.8. Creatoys è responsabile dell'esecuzione del contratto solo nei confronti dell'Acquirente. Eventuali **danni reclamati da terzi** non saranno trattati da Creatoys, fermo restando il diritto dell'Acquirente di rivalersi nei confronti di Creatoys nei limiti delle presenti Condizioni Generali.

8. Resi, campioni e annullamento ordini

8.1. La **restituzione di prodotti acquistati** non è ammessa, salvo accordo scritto con Creatoys. Nei casi eccezionali in cui la restituzione venga autorizzata:

- la merce deve essere in **imballo originale** e in perfette condizioni;
- i costi di trasporto e gestione sono a carico dell'Acquirente;
- Creatoys potrà trattenere un importo a copertura dei **costi sostenuti** e dei costi amministrativi.

8.2. I **campioni** (singoli pezzi) non sono normalmente restituibili. In casi eccezionali, Creatoys può consentire il reso entro **21 giorni** dall'acquisto, alle condizioni di cui sopra e con costi di trasporto a carico dell'Acquirente; i campioni resi devono essere accompagnati dal **Modulo di Reso/Reclamo Creatoys**.

8.3. In caso di restituzione di beni/campioni senza Modulo di Reso/Reclamo compilato e firmato, o senza il chiaro accordo scritto del rappresentante Creatoys a ricevere i beni restituiti/reclamati, Creatoys si riserva il diritto di **rispedire la merce** all'Acquirente con **porto assegnato**.

8.4. In caso di **annullamento dell'ordine** da parte dell'Acquirente, oltre a quanto previsto all'art. 3.6, l'Acquirente accetta che l'eventuale acconto versato potrà essere trattenuto da Creatoys a titolo di **indennizzo**, fatto salvo il maggior danno.

9. Passaporto Digitale di Prodotto (DPP)

9.1. L'Acquirente prende atto che, in applicazione e/o in previsione della normativa europea e nazionale in materia di **Passaporto Digitale di Prodotto (Digital Product Passport – DPP)**, alcuni prodotti e/o servizi forniti da Creatoys possono richiedere la raccolta, gestione e trasmissione di **dati tecnici e documentali** (ad esempio: composizione dei materiali, origine, dati di conformità, informazioni ambientali e di circolarità, istruzioni d'uso, riparazione e fine vita, ecc.).

9.2. L'Acquirente si impegna a fornire a Creatoys, in modo **accurato, completo e aggiornato**, tutte le informazioni e i documenti richiesti da Creatoys:

- quando i prodotti oggetto di fornitura sono **fabbricati o commercializzati** dall'Acquirente e Creatoys si limita a personalizzarli;
- quando l'Acquirente è comunque tenuto, in base alla normativa applicabile, a inserire ulteriori dati nel Passaporto Digitale di Prodotto relativo alle merci personalizzate.

9.3. Creatoys non è responsabile per:

- eventuali **inadempimenti o violazioni** dell'Acquirente connessi alla mancata creazione o aggiornamento del Passaporto Digitale di Prodotto;
- errori, omissioni o dati **inesatti o incompleti** forniti dall'Acquirente;
- ritardi nella consegna dei prodotti dovuti al **ritardo dell'Acquirente** nel fornire le informazioni necessarie al DPP.

9.4. Ove Creatoys, in qualità di produttore o fornitore, sia tenuta dalla legge a inserire nel Passaporto Digitale di Prodotto determinate informazioni, essa vi provvederà sulla base dei dati di cui dispone al momento. L'Acquirente accetta che eventuali **aggiornamenti normativi** in materia di DPP possano comportare:

- aggiornamenti dei processi e dei contenuti informativi;
- possibili **costi aggiuntivi**, che saranno comunicati per iscritto e applicati solo previa accettazione dell'Acquirente.

9.5. L'Acquirente terrà **manlevata e indenne** Creatoys da ogni reclamo, sanzione, costo o responsabilità derivante dalla **non conformità** del Passaporto Digitale di Prodotto imputabile a informazioni mancanti, tardive o errate di competenza dell'Acquirente.

10. Modifica delle Condizioni Generali

10.1. Creatoys può apportare modifiche ai presenti Termini e Condizioni. Le modifiche saranno pubblicate sul sito www.creatoys.it e si considerano accettate:

- se l'Acquirente non invia **opposizione scritta o via e-mail** entro 14 giorni dalla pubblicazione;
- oppure dal primo ordine successivo che l'Acquirente effettua dopo la pubblicazione.

10.2. In caso di opposizione, si applicheranno le Condizioni Generali vigenti al momento dell'ordine già confermato; le nuove Condizioni potranno non essere applicate ai rapporti futuri con l'Acquirente che abbia sollevato obiezioni, salvo diverso accordo.

11. Legge applicabile e foro competente

11.1. Il contratto tra Creatoys e l'Acquirente è regolato dalla **legge italiana**. Per quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali, si applicano le norme del **Codice Civile** e della restante normativa italiana applicabile.

11.2. Per ogni controversia derivante o connessa ai contratti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali, è competente in via **esclusiva il Foro di Milano**.

2. Formula di approvazione ex artt. 1341–1342 c.c.

“Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Acquirente dichiara di approvare specificamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Vendita CREATOYS S.r.l.: 3.2 (caparra confirmatoria e recesso), 3.4–3.5 (mora nei pagamenti, sospensione forniture e riserva di proprietà), 3.6 (annullamento degli ordini e costi), 4.2–4.4 (ritardi, forza maggiore e revisione del prezzo), 4.6 (esclusione responsabilità per trasporto), 5.6–5.8 (tolleranze, manleva per diritti di terzi), 5.9–5.10 (imballaggio, lotti da terzi e mancata fornitura nuovi sacchetti), 6.4–6.6 (prezzi webshop, annullamento per errori tecnici), 7.4–7.5–7.8 (limitazioni di responsabilità, esclusione danni indiretti e mancato profitto, reclami di terzi), 8.1–8.3–8.4 (resi, campioni e annullamento ordini), 9.3–9.5 (responsabilità e manleva su Passaporto Digitale di Prodotto), 10.1–10.2 (modifica delle Condizioni Generali), 11.2 (foro esclusivo Milano).”