

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO “GARANZIA+” di INSTALLO S.R.L.

Le presenti condizioni generali di fornitura (“**Condizioni del Servizio**” o “**Condizioni**”) disciplinano la fornitura del servizio di assistenza telefonica, nonché del servizio di riparazione o riconoscimento di un buono acquisto (“**Servizio**”), prestato, con le modalità e ai termini qui previsti, da Installo S.r.l., con sede legale in via Boscolo 18/A, 45100 Rovigo, C.F. e P. IVA 01328740293, iscritta al Registro delle Imprese di Rovigo, n. REA 146662, capitale sociale i.v. pari ad euro 10.000,00, sito web [www.installo.it](http://www.installo.it), email [servizioclienti@installo.it](mailto:servizioclienti@installo.it) (“**INSTALLO**”).

Il Servizio può essere acquistato sul sito [www.installo.it](http://www.installo.it) (“**Prodotto**”) a copertura di Prodotti che il cliente abbia acquistato entro un anno dalla data di sottoscrizione del servizio in oggetto o sia in procinto di acquistare.

Si ricorda in ogni caso che il contratto di acquisto del Servizio si conclude tramite il Sito, mediante compilazione e trasmissione in via telematica di un modulo d'ordine in formato elettronico; prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito, nelle diverse fasi dell'acquisto. Una volta registrato il modulo d'ordine, INSTALLO, nella sua qualità di soggetto venditore del Servizio, invierà all'utente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, una email di conferma d'ordine. Il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati di INSTALLO per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. Il cliente potrà accedere al modulo d'ordine e/o ai dati allo stesso relativi tramite il proprio account personale del Sito. Per le modalità e i termini di pagamento del Servizio, si rinvia alla sezione “*Modalità di Pagamento*” delle condizioni generali di vendita di INSTALLO pubblicate sul Sito.

Il cliente che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del D. Lgs. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”) può recedere dal contratto di acquisto del Servizio, senza doverne specificare il motivo e senza sostenere costi, nel termine di 14 giorni di calendario dal giorno successivo a quello di conclusione del contratto di acquisto del Servizio. Le istruzioni tipo sul recesso, il modulo di recesso tipo, le informazioni sulla procedura di recesso per via telematica, nonché tutte le altre informazioni sul recesso e sul rimborso che ne consegue sono messi a disposizione del cliente sul Sito ([www.installo.it](http://www.installo.it)), prima della conclusione del contratto, alla sezione “*Diritto di Recesso*”/“*Recesso*”.

Le caratteristiche del Servizio (ivi incluso, ad es., il relativo corrispettivo), nonché i termini e le condizioni di fornitura dello stesso saranno indicati durante la procedura di acquisto del Servizio stesso, nonché, successivamente alla conclusione del contratto di acquisto, nella email di conferma d'ordine inviata da INSTALLO e nel documento riepilogativo dell'acquisto e delle condizioni del Servizio, come trasmesso per email da INSTALLO al cliente (quest'ultimo, il “**Riepilogo Garanzia+**”).

Le presenti Condizioni si applicano a tutti i contratti di fornitura del Servizio e sono valide ed applicabili **nel solo territorio italiano**. Esse possono essere modificate in ogni momento da INSTALLO. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito, nella Pagina Servizio; gli utenti sono pertanto invitati a consultare, prima di acquistare il Servizio, la versione più aggiornata delle Condizioni del Servizio. In ogni caso, le condizioni di fornitura applicabili al Servizio saranno quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto del Servizio, come riportate anche nel Riepilogo Garanzia+. Il cliente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni, che sono messe a sua disposizione sul Sito (nella Pagina Servizio), prima della conclusione del contratto di acquisto del Servizio, e di cui è consentita al cliente la memorizzazione e la riproduzione, nonché tutte le altre informazioni fornite sul Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto del Servizio.

**Il Servizio lascia impregiudicati i diritti di cui godono coloro che rivestano la qualifica di consumatori ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, e, in particolare, i diritti in materia di garanzia legale di conformità, come disciplinati dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo.**

## CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

### 1. Fornitore del Servizio e oggetto del contratto

1.1 Il Servizio oggetto delle presenti Condizioni è prestato da Installoy S.r.l., come meglio identificata in premessa. Il Servizio consiste in un servizio di assistenza telefonica e di riparazione o riconoscimento di un buono acquisto (c.d. "Voucher"). L'erogazione del servizio di assistenza telefonica, di riparazione o di riconoscimento Voucher è ricompresa nel corrispettivo pagato dal cliente per l'acquisto del Servizio; null'altro sarà quindi dovuto dal cliente a INSTALLO in relazione al Servizio.

1.2 Il Servizio è erogato **previa comunicazione, da parte del cliente, del codice seriale del Prodotto** associato al Servizio (secondo quanto previsto dal punto 1.3 che segue), nonché **previa verifica, da parte di INSTALLO, della procedibilità** della richiesta inoltrata dal cliente; in ogni caso, il Servizio è erogato nei confronti di tutti coloro che abbiano acquistato il Servizio, separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, sempre che tali soggetti abbiano versato il corrispettivo di acquisto del Servizio. Il contratto di acquisto del Servizio e l'erogazione di quest'ultimo sono risolutivamente condizionati al mancato pagamento del relativo corrispettivo; nel caso in cui tale pagamento non avvenga, pertanto, il contratto si intenderà risolto di diritto e nessun Servizio sarà erogato.

1.3 Per attivare il Servizio, è necessario che il cliente comunichi a INSTALLO il codice seriale (anche definito come "SER. - S/N - SER.NO. - MATR.") del Prodotto associato al Servizio. A tal fine, il cliente potrà (i) cliccare sul bottone "Attiva ora Garanzia+" presente all'interno della email di INSTALLO che il cliente riceverà dopo aver acquistato Garanzia+, e seguire le istruzioni che gli verranno impartite, oppure (ii) telefonare al numero 800 894 565 (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30, esclusi i sabati, le domeniche ed i giorni di festività nazionale) e comunicare il codice seriale. Gli operatori del servizio telefonico sono in grado di comunicare con i clienti in italiano.

Il cliente dovrà procedere a indicare le informazioni inerenti il Prodotto coperto, tra cui anche il codice seriale **entro e non oltre il termine di 30 giorni dalla data in cui ha effettivamente ricevuto il Prodotto**; ove tale termine decorra inutilmente, INSTALLO non potrà procedere a erogare il Servizio. Viceversa, una volta effettuata correttamente la comunicazione da parte del cliente, il Servizio potrà essere richiesto, nei termini e alle condizioni qui previsti, in qualsiasi momento.

1.4 Impregiudicato quanto precede, **le richieste di riparazione e il riconoscimento del Voucher oggetto del Servizio sono soggette alla preventiva verifica, da parte di INSTALLO, di procedibilità della richiesta, nonché ai termini e alle condizioni qui riportate**; tale verifica verrà effettuata sulla base delle informazioni fornite dal cliente e/o già in possesso di INSTALLO (ivi compresa l'informazione relativa al codice seriale del Prodotto associato al Servizio), delle circostanze riferite in sede di richiesta del Servizio, delle precedenti richieste effettuate dal cliente e di qualsiasi altra informazione che sia ragionevolmente richiesta da INSTALLO. All'atto dell'eventuale accettazione della richiesta, verrà emesso un codice pratica, che il cliente dovrà conservare e comunicare, ove necessario (ad es. all'addetto incaricato della riparazione). **I costi del Servizio di riparazione, come meglio dettagliati al punto 3.2.5 che segue, sono a carico esclusivo di INSTALLO fino al limite massimo del prezzo (IVA inclusa ed escluse eventuali spese di consegna) pagato dal cliente per l'acquisto del Prodotto, come indicato nella relativa fattura o ricevuta di acquisto, o, in ogni caso, sino al limite massimale scelto in fase di acquisto.**

1.5 Il Servizio è prestato **esclusivamente nell'ambito del territorio italiano**; non è possibile perciò richiedere il Servizio da una località sita al di fuori dell'Italia, e, in particolare, non è possibile contattare l'assistenza telefonica offerta tramite il Servizio da un numero di telefono straniero, né richiedere che il servizio di riparazione venga reso al di fuori del territorio italiano. Eventuali richieste di prestazione del Servizio formulate in violazione di quanto qui appena previsto non saranno perciò prese in considerazione da INSTALLO.

1.5 Le presenti Condizioni non sono qualificabili alle stregua di un contratto assicurativo e le stesse non danno diritto a ricevere alcun indennizzo, ivi compresi, a titolo esemplificativo, eventuali indennizzi per danni e perdite derivanti dall'impossibilità di usare il Prodotto (ad esempio in caso di deterioramento dei cibi surgelati derivanti dall'impossibilità di usare il Prodotto) o danni subiti in conseguenza di guasti e rotture del Prodotto, inclusi gli eventuali costi di rimozione o ripristino dei Prodotti installati o incassati. Il contratto non può avere ad oggetto la sostituzione del Prodotto e/o di beni di consumo durevoli (ad esempio batterie e fusibili), anche se facenti parte del Prodotto, la sostituzione dei quali rimarrà pertanto a carico del cliente.

### 2. Data di decorrenza e data di cessazione del Servizio; Durata del contratto; Recesso

2.1 Il Servizio viene prestato a decorrere da uno dei seguenti momenti:

(a) nel caso in cui operi, in relazione al Prodotto, la garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del D. Lgs. 6 aprile 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**") - **esclusivamente a partire dal primo giorno successivo a quello di scadenza di tale garanzia legale**. A tal fine, si ricorda che la garanzia legale di conformità decorre dalla data di consegna del Prodotto al cliente e si estende per un periodo di due anni da tale momento;

(b) nel caso in cui non operi, in relazione al Prodotto, la garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo (i.e. Prodotto acquistato da soggetto che non rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo) - **esclusivamente a partire dal primo giorno successivo a quello di scadenza del termine di 12 mesi di cui all'art. 1495, co. 3 codice civile** (termine di prescrizione dell'azione di garanzia per i vizi della cosa venduta; a tal fine si ricorda che tale termine decorre dalla data di consegna del Prodotto al cliente).

Il Servizio, una volta acquistato, potrà pertanto essere richiesto dal cliente e prestato da INSTALLO - ove ne ricorrano tutti i presupposti - solo a partire dalla data di decorrenza appena indicata e sino allo scadere del termine di cessazione del contratto di fornitura del Servizio, come indicato al punto 2.2 che segue.

2.2 La durata del contratto di fornitura del Servizio è pari a **3 anni**, decorrenti dal giorno successivo alla scadenza della garanzia di cui al punto 2.1, lett. (a) o (b) sopra; la durata del contratto di fornitura del Servizio sarà in ogni caso indicata durante la procedura di acquisto del Servizio, nonché nel riepilogo d'ordine, prima che il cliente concluda l'ordine, e,

successivamente alla conclusione del contratto di acquisto, nella relativa conferma d'ordine. Il momento di decorrenza del Servizio sarà indicato nel Riepilogo Garanzia+.

**2.3** Poiché il momento di decorrenza del Servizio viene individuato in base alla data di consegna al cliente del Prodotto cui il Servizio è abbinato o successivamente associato, la data di decorrenza del Servizio sarà quanto previsto dall'art. 5 che segue.

### **3. Caratteristiche del Servizio; Modalità di attivazione del Servizio**

Il Servizio permette a chiunque lo abbia acquistato e abbia comunicato il codice seriale di cui al punto 1.3 che precede di ricevere, ai termini e alle condizioni qui descritti, assistenza telefonica illimitata per tutta la durata del contratto, e, qualora il problema non possa essere risolto telefonicamente, e sempre previa verifica di procedibilità della richiesta da parte di INSTALLO, la riparazione del Prodotto, mediante servizio di assistenza tecnica, o, in alternativa e solo qualora risulti che il Prodotto non è riparabile entro il termine di 60 giorni dalla relativa richiesta di riparazione, il riconoscimento di un Voucher. Sia il servizio di riparazione che quello di riconoscimento Voucher vengono prestati esclusivamente qualora INSTALLO abbia verificato che ricorrono tutti i presupposti e le condizioni di prestazione del Servizio specificati nelle presenti Condizioni e/o nel Riepilogo Garanzia+. Qualora la richiesta di intervento inoltrata dal cliente a INSTALLO non risulti coperta dal Servizio, INSTALLO si riserva la facoltà di richiedere al cliente il rimborso degli eventuali costi e/o spese che essa abbia sostenuto.

Fatto salvo l'esito della verifica, da parte di INSTALLO, della procedibilità della richiesta di riparazione inoltrata dal cliente, **il numero delle riparazioni di cui il cliente può usufruire durante il periodo di validità del contratto è illimitato; il riconoscimento del Voucher, invece, potrà avvenire per una sola volta, con conseguente esaurimento del Servizio, una volta riconosciuto al cliente il primo (ed unico) Voucher.** Sono comunque fatti salvi i limiti ed i casi di esclusione del Servizio specificati all'interno delle presenti Condizioni e/o, eventualmente, prima che il cliente concluda l'ordine di acquisto del Servizio, durante la procedura di acquisto del Servizio, nonché nel riepilogo d'ordine e/o nel Riepilogo Garanzia+.

Al cliente che richieda di usufruire del Servizio potrà essere richiesto di fornire, in aggiunta al codice seriale di cui al punto 1.3 che precede, il numero di contratto indicato sul Riepilogo Garanzia+ e/o il numero della pratica che è stata aperta a seguito della richiesta di intervento formulata dal cliente; si raccomanda al cliente di tenere a disposizione tali informazioni al momento di contatto con INSTALLO. Per consentire l'esatta individuazione del problema oggetto della richiesta del cliente, inoltre, potrebbero essere fatte ulteriori domande sul Prodotto e/o scambiate più comunicazioni (telefoniche/email) e/o chiamate di durata prolungata; queste ultime saranno a carico di INSTALLO.

E' consentito al cliente beneficiare del Servizio anche nel caso in cui egli abbia ottenuto, nel periodo di vigenza della garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo o della garanzia per vizi di cui all'art.1490 c.c., la sostituzione del Prodotto stesso da parte del suo produttore o venditore, purché il cliente provveda a comunicare a INSTALLO, telefonando al numero 800 894 565 (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30, esclusi i sabati, le domeniche ed i giorni di festività nazionale) e seguendo le istruzioni che gli verranno impartite, i dati identificativi del prodotto ottenuto in sostituzione.

### **3.1 Servizio di assistenza telefonica**

**3.1.1** INSTALLO mette a disposizione dei clienti che abbiano acquistato il Servizio, un servizio di assistenza telefonica illimitata per tutta la durata del contratto. Il servizio di assistenza telefonica viene fornito esclusivamente con riguardo al Prodotto e non richiede una preventiva e specifica attivazione, salvo quanto previsto dal punto 1.3 che precede; esso è prestato tramite operatori qualificati, appositamente selezionati a tal fine da INSTALLO.

**3.1.2** Per usufruire del servizio di assistenza telefonica il cliente potrà contattare, da telefono fisso o cellulare, il **numero 800 894 565** (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30). Il servizio di assistenza telefonica non è attivo nei giorni di festività nazionale e nei giorni di sabato e domenica. Gli operatori sono in grado di comunicare con i clienti in italiano.

### **3.2 Servizio di riparazione**

**3.2.1** Il servizio di riparazione viene prestato da INSTALLO **esclusivamente nei casi di malfunzionamento causati da difetto di fabbricazione**, e solo qualora non sia stato possibile evadere telefonicamente e con successo la richiesta del cliente, sempre previa verifica di procedibilità della richiesta del cliente da parte di INSTALLO e salvo quanto previsto dal punto 1.3 che precede. Per "difetto di fabbricazione" si intende una anomalia riconducibile a un guasto del Prodotto, che non sia stato provocato da forze esterne o dalla ordinaria usura del Prodotto. Sono quindi esclusi dal campo di applicazione del Servizio eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del cliente ovvero da un uso del Prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al Prodotto. Sono altresì escluse dal campo di applicazione del Servizio le ipotesi di cui all'art. 4 che segue - "*Casi in cui il Servizio è escluso*".

**3.2.2** Per attivare il servizio di riparazione, fatto salvo quanto previsto dal punto 1.3 che precede, il cliente può contattare INSTALLO:

- telefonando al numero 800 894 565 (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30), e specificando che vuole avvalersi del servizio di riparazione. Il numero appena indicato non è attivo nei giorni di festività nazionale e nei giorni di sabato e domenica;
- inviando una email all'indirizzo [garanziapiu@installo.it](mailto:garanziapiu@installo.it) e specificando che vuole avvalersi del servizio di riparazione; in tal caso verrà ricontattato da un operatore entro 8 ore lavorative dall'invio dell'email.

Una volta avvenuto il contatto con il cliente, INSTALLO procederà innanzitutto a verificare che la richiesta del cliente sia coperta dal Servizio in base a quanto previsto dalle Condizioni del Servizio. Ove l'esito di tale verifica sia negativo, INSTALLO informerà il cliente (a mezzo email o tramite operatore telefonico) che non è possibile dar corso alla richiesta e la pratica verrà quindi chiusa. Viceversa, se la richiesta del cliente è coperta dal Servizio, il cliente riceverà una email contenente, tra l'altro, il numero della propria pratica, nonché le istruzioni utili al fine di procedere con la riparazione.

**3.2.3** Il servizio di riparazione viene prestato da INSTALLO o per il tramite di terzi riparatori, selezionati da INSTALLO, a sua esclusiva ed insindacabile discrezione ("**Riparatori Autorizzati**"). Il servizio di riparazione viene normalmente effettuato dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.30. **Il servizio di riparazione non è attivo nei giorni di festività nazionale e nei giorni di sabato e domenica.** Se è stato approvato l'intervento di riparazione, ma INSTALLO non rileva alcun guasto al Prodotto e/o risulti che l'intervento sia stato richiesto unicamente per interventi di manutenzione ordinaria, pulizia ordinaria o riparazioni estetiche (ad esempio danni alle verniciature o alle incisioni) oppure a causa di eventuali problemi con la fornitura di energia elettrica, gas o acqua, **l'intervento sarà interamente a carico del cliente.**

**3.2.4** Normalmente, la riparazione viene effettuata *in loco*, presso l'indirizzo postale indicato dal cliente ("**Riparazione in Loco**"). In tale ipotesi, INSTALLO provvederà a concordare con il cliente le modalità e i tempi di uscita per la riparazione, nonché a comunicargli, prima che il servizio di Riparazione in Loco sia prestato, le modalità e i termini di erogazione del servizio, nonché tutte le altre eventuali informazioni utili a tal fine. Ove, invece, anche in dipendenza dalla tipologia del Prodotto per cui il cliente richiede la prestazione del Servizio, sia necessario provvedere alla riparazione del Prodotto in un luogo diverso da quello in cui si trova il Prodotto al momento della richiesta di riparazione ("**Riparazione Non in Loco**"), INSTALLO provvederà a comunicare la circostanza al cliente per email o tramite il proprio Riparatore Autorizzato e provvederà quindi a far ritirare il Prodotto presso il domicilio del cliente, comunicandogli, prima di procedere al ritiro e prima che il servizio di Riparazione Non in Loco sia prestato, le modalità con cui il Prodotto oggetto di riparazione deve essere consegnato, le modalità e i termini di erogazione del servizio di Riparazione Non in Loco, nonché tutte le altre eventuali informazioni utili.

**3.2.5** In tutti i casi di riparazione approvata da INSTALLO, i costi di apertura, gestione e chiusura della pratica, di invio a domicilio del Riparatore Autorizzato, della manodopera e dell'intervento di riparazione (incluso il costo di eventuali pezzi di ricambio), nonché eventuali costi di ritiro e trasporto del Prodotto (da e per il luogo in cui si trova il Prodotto) saranno ad esclusivo carico di INSTALLO, FINO AL LIMITE MASSIMO DEL PREZZO (IVA inclusa ed escluse eventuali spese di consegna sostenute dal cliente) PAGATO DAL CLIENTE PER L'ACQUISTO DEL PRODOTTO, come indicato nella relativa fattura o ricevuta di acquisto, E, IN OGNI CASO, SINO AL LIMITE MASSIMALE SCELTO IN FASE DI ACQUISTO, a prescindere dalla durata dell'intervento, dal numero delle uscite necessarie a provvedere alla riparazione, dal numero delle riparazioni effettuate ovvero dal fatto che, successivamente all'uscita, INSTALLO decida di procedere al riconoscimento di un Voucher. Qualora il cliente non accetti le modalità di riparazione proposte da INSTALLO, non fornisca le informazioni utili alla riparazione e/o, nel caso di Riparazione Non In Loco, non si presti a consegnare il Prodotto per cui ha richiesto la riparazione, la riparazione non avrà luogo e INSTALLO non potrà ritenersi tenuta all'erogazione della prestazione, né potrà considerarsi inadempiente ai propri obblighi nei confronti del cliente.

**3.2.6** Impregiudicato quanto appena previsto, la riparazione viene in ogni caso effettuata secondo quanto ritenuto necessario o opportuno da INSTALLO, a sua esclusiva e insindacabile discrezione, e può comprendere - a titolo esemplificativo e non esaustivo - la sostituzione del pezzo o della parte di Prodotto danneggiata o comunque non funzionante con un pezzo di ricambio. La riparazione potrà essere effettuata, a esclusiva e insindacabile discrezione di INSTALLO, sostituendo le parti originali con parti nuove provenienti dal produttore originario o da altri produttori. In ogni caso, le parti sostituite avranno la medesima funzionalità di quelle originariamente presenti nel Prodotto. **E' esclusa dal Servizio di riparazione la sostituzione integrale del Prodotto nella sua interezza.**

### 3.3 Riconoscimento Voucher

**3.3.1** Qualora si rientri in uno dei casi coperti dal Servizio, ma non sia stato possibile risolvere il problema oggetto della richiesta del cliente tramite il servizio di assistenza telefonica, e risulti che il Prodotto non è riparabile entro il termine di 60 giorni dalla relativa richiesta di riparazione, INSTALLO provvederà, entro tre giorni lavorativi dal momento in cui ha constatato che non è possibile riparare il Prodotto entro il termine anzidetto, a comunicare tale circostanza al cliente per email, e quindi a riconoscergli un buono acquisto di valore pari a quello del prezzo originario (IVA inclusa) di acquisto del Prodotto, come indicato nella relativa fattura o ricevuta di acquisto, dedotto il 10% di tale prezzo per ogni anno solare trascorso dalla data di acquisto del Prodotto, come riportata sulla relativa fattura o ricevuta di acquisto ("**Voucher**"). Se, ad es., il cliente-consumatore ha acquistato il Prodotto e il Servizio il 1.1.2013, pagando il Prodotto 100 euro (IVA inclusa), e il 10.5.2015 INSTALLO decide di riconoscere al cliente il Voucher, tale Voucher varrà 70 euro (i.e. 100 - il 30% di 100). **Si ricorda al cliente che, ove la riparazione sia possibile entro il termine di 60 giorni dalla relativa richiesta, non sarà consentito al cliente pretendere l'erogazione del Voucher in alternativa alla riparazione.**

**3.3.2** Il Voucher potrà essere speso sul Sito ([www.eprice.it](http://www.eprice.it)), al più tardi entro 6 mesi dalla data di emissione dello stesso; esso non dà diritto a resto, può essere utilizzato anche su prodotti in promozione, non è cedibile né convertibile in denaro, può essere utilizzato per acquisti di importo pari o superiore al valore del Voucher stesso (salvo conguaglio). Si ricorda al cliente che egli ha diritto al riconoscimento di un solo Voucher nel corso della durata del contratto; pertanto, qualora nel corso di tale periodo venga riconosciuto al cliente un Voucher, e a partire da tale momento, il Servizio dovrà considerarsi non più operativo, in considerazione del fatto che il Prodotto con riferimento al quale il Servizio è stato acquistato non è più riparabile e che il Voucher è stato riconosciuto.

**3.3.3** Il Voucher verrà inviato al cliente, a mezzo e-mail e sotto forma di codice alfanumerico, al più tardi entro 3 giorni lavorativi dal momento in cui INSTALLO ha comunicato al cliente che gli è stato riconosciuto un Voucher; in tale comunicazione saranno indicati tutti gli estremi del Voucher e le modalità di utilizzo dello stesso. In nessun caso INSTALLO sarà responsabile dello smaltimento del Prodotto per cui è stato riconosciuto il Voucher; tale Prodotto, pertanto, dovrà essere smaltito dal cliente, sotto la sua esclusiva e diretta responsabilità.

## 4. Casi in cui il Servizio è escluso

4.1 Salvo ove diversamente previsto durante la procedura di acquisto del Servizio, nel riepilogo d'ordine e/o nel Riepilogo Garanzia+, il Servizio è escluso, e quindi non può essere richiesto né prestato, nei seguenti casi:

- a) danni, guasti, malfunzionamenti e/o mancato funzionamento, perdite ("**Danni**") occorsi al **Prodotto e non causati da difetto di fabbricazione**;
- b) Danni relativi a superfici di vetro, smalto o ceramica del Prodotto, nonché ad accessori, componenti esterne e/o materiali di consumo del Prodotto (quali, ad esempio, batterie, batterie ricaricabili, batterie elettriche, lampadine, tubi fluorescenti e parti d'avviamento, valvole, cinghie, filtri, morsetti, cavi e cavi connettori, prese, porta-lampadine, griglie, piastre, guarnizioni, gerli, maniglie, manopole, parti removibili, pannelli catalitici, tubature esterne, protezioni waterproof, telecomandi, interruttori, occhiali 3D, sacchetti per aspirapolvere, singoli tasti delle tastiere, spazzole e tubi, sistemi audio, scanner, toner, cartucce, nastri, *etc.*), e, nel caso di Prodotti che includono software, ai supporti dati, ai dispositivi di input (scanner, joystick, mouse, *etc.*) e ai controllori esterni (se non inclusi al momento dell'acquisto del Prodotto);
- c) Danni a eventuali software e/o programmi; Danni consistenti in o derivanti da perdite di pixel, ove il loro numero o la loro allocazione non contravvenga al limite indicato come accettabile del produttore; nonché Danni consistenti in o derivanti da l'installazione, la modifica, l'aggiornamento, la rimozione e/o il malfunzionamento di un software/programma; la configurazione delle impostazioni del cliente; il back-up e/o il ripristino di dati; un virus del software;
- d) Danni derivanti da dolo, colpa grave, negligenza o uso improprio del Prodotto da parte del cliente o del terzo al quale il cliente abbia affidato, a qualsiasi titolo, il Prodotto;
- e) danni di natura puramente estetica (quali, ad esempio, graffi, scrostamenti, ammaccature o incisioni) o che comunque non compromettano la funzionalità del Prodotto e non ne impediscano il normale uso;
- f) Danni dovuti a ossidazione e bagnamento di liquidi;
- g) Danni imputabili a usura o logoramento di quei Prodotti o parti, materiali e/o componenti di Prodotto, naturalmente soggetti a un progressivo consumo o deterioramento (e.g. griglie, spartifiamma, guarnizioni, lampadine, maniglie, manopole, parti asportabili, parti in vetro e smaltate, i pannelli catalitici, le tubazioni esterne e gli eventuali accessori e materiali di consumo) e per i quali sono necessari periodici interventi di manutenzione o ripristino per mantenerne il normale stato di efficienza e funzionamento e/o manutenzioni citate nel libretto di istruzioni;
- h) Danni derivanti da un uso del Prodotto non conforme alle caratteristiche tecniche e ai limiti di funzionamento e/o operatività del Prodotto, come individuati dal produttore o secondo l'ordinaria diligenza; dalla mancata osservanza delle istruzioni d'uso e/o delle norme di installazione e/o manutenzione del Prodotto; dall'incapacità e/o dall'imperizia dell'utente; da un uso improprio del Prodotto; da un uso non domestico del Prodotto; dalla trascuratezza nell'uso del Prodotto e/o mancata manutenzione del Prodotto; da interventi sul Prodotto effettuati direttamente dall'utente o da terzi, diversi da **INSTALLO** o dai soggetti da quest'ultima incaricati; da riparazioni o interventi non corretti, inadeguati e/o effettuati con utilizzo di ricambi e materiali non conformi alle specifiche del produttore, salvo che si tratti di riparazioni effettuate da **INSTALLO** o da un soggetto da quest'ultima incaricato; da modifiche, manomissioni, alterazioni e/o elaborazioni apportate all'assetto originario del Prodotto, da chiunque effettuate, ivi compresi il cliente, il produttore o suoi rivenditori o riparatori ufficiali;
- i) Danni causati in sede di consegna del Prodotto e/o, comunque dal disimballaggio, dal trasporto, dall'installazione e/o dalla disinstallazione (ivi comprese l'installazione o disinstallazione a muro, su staffe, supporti e/o altre strutture portanti, nonché l'allacciamento ad impianti di alimentazione e/o scarico) dello stesso, da chiunque effettuati, ivi compresi il cliente o suoi incaricati, salvo il caso in cui essi siano stati svolti a cura esclusiva di **INSTALLO** o di un soggetto da quest'ultima incaricato;
- j) Danni verificatisi durante il periodo di vigenza della garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo o della garanzia di cui all'art. 1495, codice civile;
- k) Danni coperti da eventuali garanzie prestate dal produttore e/o da altri soggetti;
- l) Danni provocati da sospensioni o interruzioni nella fornitura dell'elettricità, del gas, dell'acqua o della connessione a banda larga o comunque dalla sospensione o interruzione di servizi forniti da terze parti, nonché i Danni provocati dal passaggio da un sistema analogico a uno digitale, o viceversa, inclusi gli eventuali e conseguenti problemi di interruzione di trasmissioni; di interfaccia del software; di sistema satellitare, via cavo e/o di accesso a cavi collocati nella struttura di un edificio o di un muro;
- m) Danni derivanti dal caso fortuito o forza maggiore (quali, ad esempio, terremoti, inondazioni, alluvioni, allagamenti, temporali, tempeste, fulmini, incendi, umidità, venti forti, ghiaccio o gelo, temperature eccessivamente basse o elevate o altre condizioni meteorologiche sfavorevoli, eventi o disastri naturali, ruggine, corrosione, azioni chimiche, radiazioni, *etc.*) e/o da atti o eventi che abbiano origine, naturale o umana, esterna al Prodotto (quali, ad esempio, atti di guerra, vandalismo o terrorismo, sommosse, esplosioni, sabotaggi, insurrezioni, rivoluzioni, guerre, rivolte, conflitti armati, agitazioni civili, ribellioni, virus informatici, guasti ai sistemi informatici, *etc.*), anche quando eventualmente risultanti in un Danno che sarebbe stato coperto dal Servizio;
- n) richieste di manutenzione ordinaria, pulizia, montaggio e/o rigasamento del Prodotto;
- o) richieste di intervento provenienti da paesi diversi dall'Italia e/o relative a riparazioni da effettuarsi al di fuori dell'Italia;
- p) richieste di intervento relative a un prodotto diverso dal Prodotto e/o a beni di proprietà di terzi;
- q) richieste di rimborso di costi non coperti dal Servizio, quali a titolo esemplificativo i costi derivanti dalla messa in sicurezza del luogo in cui l'intervento dovrà essere effettuato;
- r) il furto o il tentato furto del Prodotto, comunque sia avvenuto;
- s) tentate frodi ovvero false informazioni fornite dal cliente, ovvero non conformità del Prodotto alle dichiarazioni rese telefonicamente. In questi casi i relativi costi del Servizio saranno interamente a carico del cliente.

**4.2** Si ricorda al cliente che, salvi i casi di dolo o colpa grave, **INSTALLO non è responsabile di perdite di eventuali dati caricati sul Prodotto** e che, in ogni caso, il cliente è l'unico ed esclusivo responsabile per il salvataggio dei dati eventualmente contenuti nel Prodotto, nonché, ove ciò sia necessario, per il loro recupero o trasferimento. Il cliente è quindi invitato a provvedere periodicamente ad effettuare il salvataggio dei dati, nonché a provvedervi in ogni caso in cui intenda richiedere la riparazione del Prodotto, prima che tale riparazione sia effettuata. Impregiudicato quanto appena previsto, qualora la riparazione sia richiesta in relazione a un disco rigido del Prodotto, INSTALLO e i suoi eventuali incaricati hanno la facoltà, ma non l'obbligo, di provvedere, ove possibile, a caricare sul Prodotto riparato la versione del software del sistema operativo del Prodotto uguale o equivalente (eventualmente anche più aggiornata) a quella che era caricata sul Prodotto al momento in cui esso fu acquistato.

## **5. Acquisto del Servizio separatamente da un Prodotto**

Con riferimento all'ipotesi di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, si applicheranno, in aggiunta o in sostituzione - a seconda dei casi e come qui di seguito meglio specificato - di quanto previsto dalle presenti Condizioni, le seguenti previsioni:

(i) in caso di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, il termine "Prodotto" utilizzato all'interno delle presenti Condizioni dovrà intendersi riferito al prodotto che il cliente ha associato al Servizio, successivamente all'acquisto del Servizio stesso ed in base alla procedura di associazione prevista dal capoverso (ii) (b) che segue;

(ii) in caso di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, si applicherà, in sostituzione di quanto previsto dall'art. 1.3 delle presenti Condizioni, la seguente previsione:

(a) dopo aver acquistato il Servizio, il cliente riceverà una prima email di INSTALLO, contenente il riepilogo dei dati disponibili in relazione al Servizio acquistato, le condizioni di fornitura del Servizio e le istruzioni relative alla procedura di associazione prevista dal capoverso (ii) (b) che segue;

(b) per usufruire del Servizio, il cliente dovrà provvedere ad associare un prodotto al Servizio, indicando altresì il codice seriale (anche identificato come "SER. – S/N – SER.NO. – MATR.") del prodotto associato al Servizio. A tal fine, il cliente potrà (i) cliccare sul bottone "*Associa un Prodotto*" presente all'interno della email di INSTALLO che il cliente riceverà dopo aver acquistato Garanzia+, e seguire le istruzioni che gli verranno impartite, inserendo i dati identificativi del prodotto (incluso il codice seriale) per cui egli intende usufruire del Servizio, nonché la data effettiva in cui tale prodotto gli è stato consegnato, come risultante dalla documentazione di consegna del Prodotto fornita dal venditore dello stesso o dal vettore incaricato della consegna, allegando altresì un documento da cui risulti chiaramente ed inequivocabilmente la data effettiva di consegna (ad es. DDT – documento di trasporto; etichetta apposta sul pacco contenente il Prodotto e recante l'indicazione della data di consegna, scontrino di acquisto, etc.) oppure (ii) telefonare al numero 800 894 565 (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30, esclusi i sabati, le domeniche ed i giorni di festività nazionale) e comunicare i dati identificativi del prodotto (incluso il codice seriale) per cui egli intende usufruire del Servizio, nonché la data effettiva in cui tale prodotto gli è stato consegnato, come risultante dalla documentazione di consegna del Prodotto fornita dal venditore dello stesso o dal vettore incaricato della consegna, avendo cura altresì di inviare, via fax al o email, (al recapito che gli sarà fornito) un documento da cui risulti chiaramente ed inequivocabilmente la data effettiva di consegna (ad es. DDT – documento di trasporto; etichetta apposta sul pacco contenente il Prodotto e recante l'indicazione della data di consegna, scontrino di acquisto, etc.). Gli operatori del servizio telefonico sono in grado di comunicare con i clienti in italiano.

Il cliente **dovrà perfezionare la procedura appena descritta entro 12 mesi dalla data in cui ha acquistato il Servizio e dovrà associare il Servizio a un prodotto che, al momento di perfezionamento della procedura di associazione qui descritta, sia ancora coperto dalla garanzia legale di conformità** di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo **o dalla garanzia per vizi** di cui all'art. 1495, co. 3 c.c.. Ove il termine di 12 mesi anzidetto decorra inutilmente e/o il Prodotto non sia coperto da garanzia legale di conformità o da garanzia per vizi, il cliente perderà il diritto all'erogazione del Servizio. Viceversa, una volta perfezionata con successo la procedura di associazione qui descritta, la data di decorrenza del Servizio sarà quella risultante in base alle informazioni fornite dal cliente. INSTALLO si riserva la facoltà di richiedere al cliente, durante la procedura di associazione qui descritta o successivamente alla stessa, l'invio di idonea documentazione scritta (ad es. DDT – documento di trasporto; etichetta apposta sul pacco contenente il Prodotto e recante l'indicazione della data di consegna, scontrino di acquisto, etc.) da cui risulti che, al momento di perfezionamento della procedura di associazione, il prodotto associato al Servizio era coperto dalla garanzia legale di conformità o dalla garanzia per vizi;

(iii) in caso di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, si applicherà, in aggiunta a quanto previsto dalle presenti Condizioni, la seguente previsione: perfezionatasi con successo la procedura di associazione di cui al capoverso che precede, e comunque entro e non oltre 8 ore lavorative da tale perfezionamento, il cliente riceverà da INSTALLO una seconda email, contenente il riepilogo, aggiornato con i dati forniti dal cliente, dell'acquisto e le condizioni di fornitura del Servizio;

(iv) in caso di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto, il termine "Riepilogo Garanzia+" utilizzato all'interno delle Condizioni del Servizio dovrà intendersi riferito sia alla prima email inviata da INSTALLO al cliente (v. capoverso (ii) (a) che precede), sia alla seconda email inviata da INSTALLO al cliente (v. capoverso (iii) che precede).

Per tutto quanto non espressamente e ulteriormente precisato nel presente articolo, si rinvia ai termini e alle condizioni di cui alle presenti Condizioni, in quanto applicabili all'ipotesi di acquisto del Servizio separatamente e a prescindere dall'acquisto di un Prodotto disciplinata nel presente articolo.

## **6. Customer Care e reclami**

E' possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni o inoltrare reclami relativi al Servizio contattando il servizio clienti di INSTALLO con le seguenti modalità e ai seguenti recapiti:

- per e-mail, all'indirizzo [garanziapiu@installo.it](mailto:garanziapiu@installo.it);
- per telefono, al numero verde gratuito 800 894 565 (numero gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:30), esclusi i giorni di sabato e domenica e quelli di festività nazionale;
- per posta, scrivendo a Installo S.r.l., Ufficio Customer Care, via Boscolo 18/A, 45100 Rovigo.

INSTALLO risponderà ai reclami per e-mail o per posta nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi. Nel caso vengano richieste documentazione e/o informazioni (ad es. per verificare un servizio o una riparazione prestata da INSTALLO), il cliente dovrà fornirne tutti gli elementi telefonicamente e copia per email o per posta, all'indirizzo specificato nella relativa richiesta.

## **7. Legge applicabile; Composizione stragiudiziale delle controversie - Alternative Dispute Resolution/Online Dispute Resolution**

**7.1** Il contratto di acquisto del Servizio concluso sul Sito è regolato dalla legge italiana.

**7.2** Si ricorda che nel caso di cliente consumatore, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni è competente il foro del luogo in cui il cliente risiede o ha eletto domicilio. E' fatta salva la applicazione agli utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, in caso di esercizio di tale diritto, e alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo.

**7.3** Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), si informa il cliente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo direttamente al professionista, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, gli verranno fornite le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se il professionista si avvale o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa. Si informa inoltre il cliente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR il consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

**7.4** Il cliente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, gli Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

**7.5** Sono fatti salvi in ogni caso il diritto del consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.