

Termini e condizioni generali

Chi fornisce il contratto

Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni del suo contratto, incluse le esclusioni applicabili (si veda la sezione "Quali esclusioni si applicano al contratto" sotto riportate). Lei dovrà osservare le condizioni del contratto per avvalersi dei nostri servizi. La preghiamo di leggere i presenti termini e condizioni generali e di conservarli con cura. Potrà richiederne una copia in qualsiasi momento per tutta la durata del suo contratto.

Definizioni

noi/nostro: Servizi Domestic & General Italia S.r.l., società con unico socio, via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Capitale sociale € 10.000,00 (interamente versato) - Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale 06416700968 - R.E.A. n. 1891622, Milano.

lei: il cliente che ha stipulato questo contratto. Il cliente deve essere residente in Italia.

suo/a: del cliente

prodotto/i: il/i prodotto/i elencato/i nei dettagli del contratto. I prodotti devono essere di sua proprietà, essere utilizzati unicamente per fini domestici ed essere funzionanti dalla data di accettazione al contratto.

Cosa dispone questo contratto

Ai sensi del presente contratto, a decorrere dal termine della garanzia del produttore o del rivenditore e per tutta la durata del presente contratto, lei potrà chiamare il numero 0230377179* per ricevere aiuto e assistenza tecnica in relazione a qualsiasi problema lei possa avere in merito al funzionamento del prodotto o al suo corretto utilizzo, nonché per richiedere una riparazione. Il medesimo numero potrà essere altresì chiamato in merito a qualsiasi altro aspetto connesso alla gestione del presente contratto.

Guasti

Qualora il suo prodotto sia soggetto a guasti o rotture di tipo meccanico o elettrico, al di fuori del periodo di validità della garanzia fornita dal produttore o dal rivenditore ma all'interno del periodo di validità del presente contratto, e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente, noi autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico, oppure, laddove la riparazione sia impossibile o noi riterremo di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione, la sua sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito precisato. Le richieste di riparazione saranno valutate sulla base delle informazioni fornite dal cliente o già in nostro possesso (ad esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato ed alle sue caratteristiche), delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato e la loro coerenza con il prodotto acquistato, delle precedenti richieste effettuate dal cliente e di qualsiasi altra informazione che sia ragionevolmente da noi richiesta. All'esito di tale valutazione, approveremo l'intervento ed emetteremo un codice di autorizzazione che verrà inviato all'addetto incaricato della riparazione.

Salvo ed impregiudicato quanto disposto dalla sezione "Costo dell'uscita", ci impegniamo a sostenere i costi relativi alle parti di ricambio ed alla manodopera, nonché i costi di viaggio sostenuti relativamente alle riparazioni autorizzate.

Informazioni sulle riparazioni

Non c'è alcun limite al numero di riparazioni che noi saremo chiamati ad autorizzare, e che lei potrà richiedere, durante il periodo di validità del presente contratto. Le riparazioni devono essere effettuate da un tecnico autorizzato Smeg.

Costo dell'uscita

A fronte dell'uscita del tecnico, il cliente corrisponderà al tecnico un importo pari ad Euro 30,00.

Sostituzioni

Qualora la sua richiesta di riparazione sia stata autorizzata ma il suo prodotto non sia riparabile, o qualora ritenessimo la riparazione del suo prodotto non giustificata dal punto di vista economico, sostituiremo il suo prodotto con un altro che presenti forma e caratteristiche tecniche uguali o simili, ai termini e alle condizioni che seguono.

Nel caso di cui al comma precedente, qualora fosse impossibile sostituire il prodotto, verrà corrisposta al cliente una somma a parziale copertura del costo di acquisto di un nuovo prodotto. La somma a parziale copertura del costo sarà pari al 75% del costo originario del prodotto, di cui il cliente sia in grado di fornire adeguata evidenza. In mancanza di una ricevuta d'acquisto, le parti faranno riferimento al prezzo raccomandato dal produttore dell'elettrodomestico nella zona ed al momento dell'acquisto dichiarato dal cliente.

Smaltimento dei prodotti e consegna, installazione ed altri costi

- Nel caso in cui procederemo alla sostituzione di un prodotto, lei dovrà corrispondere le spese di consegna e/o installazione applicate dal fornitore, come direttamente a Lei comunicate da quest'ultimo.
- Nell'eventualità in cui, in occasione della sostituzione, lei richieda che il prodotto originale (sostituito) rimanga in suo possesso, lei sarà responsabile dello smaltimento del medesimo prodotto. Nel caso in cui il prodotto entri in nostro possesso, esso diverrà di nostra proprietà.

Cosa succede se il suo prodotto viene sostituito?

Se decidiamo di sostituire il suo prodotto (o se decidiamo di pagare un contributo monetario per la sostituzione del prodotto ai sensi di quanto previsto ai paragrafi che precedono), i corrispettivi a noi dovuti relativamente al presente contratto, e non ancora pagati, fino alla fine della durata del contratto corrente, divengono immediatamente esigibili. Nessun corrispettivo pagato anticipatamente sarà rimborsato. In caso di sostituzione del suo prodotto (ovvero qualora abbia ricevuto un contributo monetario in luogo della sostituzione), il suo contratto terminerà immediatamente.

Che cosa succede se il suo prodotto necessita di una riparazione?

a) Come richiedere una riparazione

Per richiedere una riparazione ai sensi del presente contratto dovrà contattarci il prima possibile, chiamando il numero 0230377179*.

b) Informazioni che potremmo richiederle

Dovrà fornirci tutte le informazioni di cui avremo bisogno per considerare la sua richiesta. Qualora le richiedessimo di inviarci della documentazione specifica, dovrà inviarcela a

mezzo posta o email agli indirizzi indicati nella sezione "Come Contattarci".

c) Informazioni importanti sulla riparazione

- Solo i tecnici autorizzati SMEG possono effettuare riparazioni ai sensi del presente contratto, a meno che sia stato altrimenti concordato precedentemente. La riparazione sarà effettuata durante il normale orario lavorativo del tecnico.
- Qualora vi sia permesso chiamare un altro addetto alla riparazione, dovrete pagare tale addetto e successivamente presentarci richiesta di rimborso. La preghiamo di conservare una copia della fattura, in quanto dovrete inviarcela.
- Qualora il suo prodotto si guasti, dovrà prendere le misure necessarie per limitare ogni danno.
- Nel caso in cui con le sue azioni contribuisca ad aggravare il danno, potrà dover contribuire al costo della riparazione o sostituzione ai sensi del presente contratto.

Orari di apertura e costi di chiamata

*Siamo aperti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 (eccetto i giorni festivi). I costi delle chiamate dipendono dalle tariffe locali. Il costo delle chiamate effettuate da telefono cellulare dipendono dal gestore telefonico utilizzato.

Quali esclusioni si applicano al contratto

Eccetto ove sia diversamente concordato nelle "Condizioni Speciali" il presente contratto prevede le seguenti esclusioni:

- Danni accidentali (a meno che ciò non sia specificamente incluso nel suo contratto ai sensi della sezione "Cosa dispone questo contratto");
- Qualsiasi cosa che sia già coperta dalla garanzia del produttore, fornitore o addetto alla riparazione;
- Il suo prodotto o parte di esso sia richiamato o modificato dal fornitore o produttore;
- Il costo di modifica del prodotto, ovvero il costo derivante dal rendere il prodotto accessibile in modo sicuro;
- Gli interventi resi necessari a seguito della mancata osservanza da parte sua delle istruzioni del produttore;
- Gli interventi resi necessari a seguito di prodotti installati all'aperto o non al riparo dagli agenti atmosferici;
- Qualsiasi prodotto che sia utilizzato per fini commerciali;
- Gli interventi resi necessari da problemi nella fornitura dell'elettricità, del gas, dell'acqua o della connessione a banda larga;
- I costi di ripetute uscite del riparatore autorizzato che non abbiano portato all'individuazione di alcun difetto nel suo prodotto;
- La manutenzione ordinaria, la pulizia, l'assistenza e il rigasamento del prodotto;
- I costi di riparazioni effettuate al di fuori del normale orario lavorativo del riparatore;
- Le riparazioni effettuate al di fuori dell'Italia;
- Costi o perdite risultanti dal non corretto utilizzo del prodotto;
- Danni ad altre proprietà, a meno che dovute a colpa a noi imputabile;
- Danni cosmetici quali un danno alla vernice o ammaccature o graffi al prodotto;
- Danno da usura;
- Costi di consegna ed installazione nel caso in cui il suo prodotto sia sostituito;
- Qualsiasi perdita, danno o perdita di funzionalità causata da furti, tentati furti, mancanza di manutenzione, danni causati intenzionalmente e danni causati da animali, piante o alberi o terzi;
- Qualsiasi perdita, danno o perdita di funzionalità causata da: terremoto, alluvione, lampi, incendio, umidità, condizioni metereologiche, venti forti, tempeste, temperature

eccessivamente basse o elevate, danni causati dall'acqua, tutti gli altri eventi o disastri naturali, qualsiasi disastro causato dall'azione dell'uomo, corrosione, azioni chimiche, radiazione, esplosione, sabotaggio, terrorismo, insurrezione, rivoluzione, guerra, rivolta, conflitto armato, agitazione civile, ribellione, virus informatici, errori di modifica di data, guasti ai sistemi informatici;

- Il costo di un evento non incluso nel presente contratto;
- Il lavoro effettuato da un'altra persona oppure l'utilizzo di parti non originali SMEG;
- I danni causati durante la consegna, installazione o trasporto del prodotto a meno che a noi imputabili;
- I costi sostenuti per il caso di tentate frodi ovvero informazioni false od esagerate ovvero non conformità delle condizioni del prodotto alle Sue dichiarazioni;
- Le superfici di vetro o ceramica (a meno che lei non sia protetto contro danni accidentali);
- I costi di sostituzione di accessori del prodotto, quali ad esempio valvole, cinghie, batterie, batterie ricaricabili, batterie elettriche, lampadine, tubi fluorescenti e parti d'avviamento, filtri, morsetti, cavi e cavo connettore, prese, porta-lampadine, griglie, piastre, gerli, parti removibili, pezzi di vetro o smalto, pannelli catalitici, tubature esterne, protezioni waterproof, telecomandi, interruttore di accensione, cinghie, occhiali 3D, sacchetti tubi e spazzole per aspirapolvere, sistemi audio incluso scanner, toner per stampanti oppure cartucce e nastri per stampanti;
- i costi di sostituzione per usura di guarnizioni, maniglie, manopole, pulsanti;
- Per prodotti che includono software: sono inoltre esclusi i supporti dati esterni, altri dispositivi di input (scanner, joystick, mouse) e altri controllori esterni (se non inclusi al momento dell'acquisto del prodotto), nonché l'installazione, modificazione e aggiornamento del software;
- Per prodotti con schermi: sono inoltre escluse le riparazioni dovute a perdite di pixel ove il loro numero o la loro allocazione non contravvenga al limite accettabile del produttore, assieme a segni sullo schermo e schermi bruciati;
- Per televisioni: sono inoltre escluse le conseguenze di un cambiamento da analogico a digitale, inclusa la cessazione di trasmissioni analogiche, i problemi delle interfacce del software, sistemi satellitari o via cavo o accesso a cavi nella struttura di un edificio o di un muro.

Le vostre obbligazioni

La preghiamo di ricordare che lei dovrà informarci se cambia casa o non possiede più il prodotto.

Accumulo di contenuto inappropriato

Qualora il suo prodotto possa immagazzinare dati o immagini (es: computer portatile o PC), dovrà assicurarsi che esso non contenga contenuto considerato illegale.

In aggiunta, procederemo altresì ad informare le autorità competenti.

Pagamento del corrispettivo

- Qualora lei corrisponda l'intero importo del corrispettivo (iva inclusa) per mezzo di un unico pagamento, tale pagamento dovrà essere effettuato per intero prima della data di inizio del contratto.
- Qualora lei corrisponda il corrispettivo (iva inclusa) tramite addebito diretto sul conto corrente (SDD), tale pagamento dovrà essere effettuato in conformità alla "tabella di pagamento" descritta nella documentazione allegata al suo contratto.
- Qualora non fossimo in grado di riscuotere il corrispettivo dalla sua banca, avremo il diritto di richiederle nuovamente tale pagamento a meno che lei non ci informi diversamente.

Qualora non riuscissimo ad ottenere il pagamento entro i 30 giorni seguenti la data in cui il corrispettivo era dovuto, ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto senza preavviso. Nessuna riparazione potrà esserci richiesta in presenza di pagamenti scaduti, e non pagati, da parte sua.

Durata del contratto e rinnovi

- Il presente contratto è concluso al momento dell'inserimento dei suoi dati nel nostro sistema informatico di registrazione ed archiviazione dei dati. Servizi Domestic & General Italia S.r.l. potrà, fornire la riparazione di eventuali guasti a partire dal giorno in cui cessa la garanzia del produttore. La data di inizio del suo contratto è indicata nei dettagli del suo contratto.
- Il contratto continua fino alla "data di fine contratto", indicata nei dettagli del suo contratto (a meno che sia risolto in conformità con i presenti termini e condizioni).
- Qualora la proposta non sia accettata da Servizi Domestic & General Italia S.r.l., il corrispettivo da lei pagato anticipatamente sarà immediatamente restituito tramite bonifico bancario utilizzando i dati che Lei dovrà comunicarci.
- Alla scadenza del contratto iniziale, la contatteremo per iscritto in merito al rinnovo. Nel caso in cui lei pagasse tramite SDD, il suo contratto si rinnoverà automaticamente e la notifica di rinnovo riporterà la somma che riscuoteremo automaticamente a meno che lei non ci notifichi, a mezzo posta o telefonicamente al 0230377178*, 15 giorni prima della "data di fine contratto", che non intende rinnovare lo stesso. Nel caso in cui invece lei pagasse con altri metodi, la notifica di rinnovo mostrerà l'ammontare che lei dovrà pagare affinché il contratto si rinnovi. Ci riserviamo il diritto di non rinnovare il contratto.
- Servizi Domestic & General Italia S.r.l. si riserva il diritto di variare i corrispettivi, a mezzo di comunicazione scritta da inviare almeno 30 giorni prima della "data di fine contratto"; in tal caso, lei avrà diritto di recedere dal contratto entro 15 giorni dalla ricezione della notifica della variazione del corrispettivo, inviandoci una lettera raccomandata AR o semplicemente telefonandoci al n. 0230377178*. Considerando quanto sopra, le parti possono accordarsi su una diversa durata del contratto.

Diritto di recesso

La informiamo che Lei potrà recedere dal contratto, senza fornire alcuna giustificazione e senza sostenere alcun costo:

- (i) laddove il contratto sia stipulato prima della scadenza della garanzia del produttore, in qualsiasi momento prima dell'entrata in vigore del contratto (determinata, appunto, dalla scadenza della garanzia del produttore); ovvero
- (ii) laddove il contratto sia stipulato successivamente alla scadenza del produttore, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto o, se successiva, dalla ricezione della documentazione contrattuale (di seguito, il periodo di recesso iniziale).

In entrambi i casi:

- (a) il diritto di recesso dovrà essere esercitato mediante invio di comunicazione scritta via raccomandata a/r all'indirizzo specificato nella sezione "Come contattarci" delle presenti termini e condizioni;
- (b) Lei sarà pienamente rimborsato dell'ammontare del corrispettivo pagato. Ciò nonostante, qualora tale diritto di recesso sia esercitato dopo che sia stata effettuata una riparazione a fronte di una sua richiesta ma prima della scadenza del periodo di recesso, Lei sarà responsabile del pagamento di un ammontare proporzionato al servizio effettivamente ricevuto, e dovrà dunque sopportare i costi della relativa riparazione e l'eventuale costo di uscita. Le ricordiamo, inoltre, che laddove il contratto sia concluso a distanza ovvero al di fuori dei nostri locali senza che le sia stata preventivamente fornita l'informativa in materia di

diritto di recesso di cui sopra (art. 49, lett. h, del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo), il Suo diritto di recesso potrà essere esercitato:

- entro i dodici mesi successivi alla fine del periodo di recesso iniziale.

Laddove tuttavia le informazioni relative al Suo diritto di recesso siano inviate per iscritto nel corso dei predetti dodici mesi successivi alla fine del periodo di recesso iniziale, il Suo diritto di recesso terminerà quattordici giorni dopo il giorno il ricevimento da parte Sua di tali informazioni.

- Dopo il periodo di recesso, qualora abbia già usufruito dei servizi previsti dal contratto, non potrà recedere dallo stesso prima della data di fine contratto (si veda anche la sezione "Cosa succede se il suo prodotto è sostituito?" per informazioni su cosa succede qualora il prodotto sia sostituito). Dovrà pagare il corrispettivo per la durata del contratto, anche ove il pagamento sia effettuato a rate, come può essere concordato tra le parti in caso di pagamento attraverso addebito diretto sul conto corrente (SDD).

- Per recedere dal suo contratto, dovrà inviare comunicazione scritta via raccomandata a/r all'indirizzo specificato nella sezione "Come contattarci" delle presenti termini e condizioni. Qualora desideri cancellare il suo addebito diretto sul conto corrente (SDD), dovrà inoltre inviare notifica alla sua banca.

Mancato pagamento e nostro diritto di recesso

- In caso di mancato pagamento da parte sua, avremo diritto di recedere dal contratto e lei rimarrà responsabile per il pagamento di tutte le somme dovute e ancora non pagate. Qualora abbia ricevuto una riparazione o sostituzione ai sensi del presente contratto, sarà inoltre responsabile per il pagamento di tutte le somme dovute fino alla fine del periodo di validità corrente del contratto.

- Ci riserviamo il diritto di assumere una società di recupero crediti per recuperare le somme a noi dovute dopo la conclusione del contratto.

- La informeremo del nostro recesso dal contratto attraverso una lettera indirizzata al suo ultimo indirizzo fornitoci.

Come contattarci

La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti al n. 0230377178* oppure di inviare un'email a: servizio.clienti@domesticandgeneral.com o una lettera a: Servizi Domestic & General Italia S.r.l., via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Per monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, è possibile che le comunicazioni telefoniche siano registrate.

Come presentare reclamo

Qualora desideri presentare reclamo per i nostri servizi, la preghiamo di scrivere a: Servizi Domestic & General Italia S.r.l., via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI). Nel caso in cui le vengano richiesti documenti o informazioni, per controllare o correggere un servizio offerto da Servizi Domestic & General Italia S.r.l., o da un suo agente, lei dovrà fornire tali informazioni telefonicamente ed inviare copia della documentazione via posta all'indirizzo specificato. Esamineremo il suo reclamo e le daremo una risposta. Qualora lei non fosse soddisfatto della nostra risposta, potrà richiedere una revisione del caso e la decisione finale sarà presa direttamente dall'Amministratore Delegato della società.

Cessione del contratto ad un nuovo proprietario

Potrà cedere il suo contratto ad un nuovo proprietario del prodotto, purché Servizi Domestic & General Italia S.r.l. autorizzi preventivamente tale cessione. Dovrà inviarci, con un mese di anticipo, i dettagli del nuovo proprietario in modo che possiamo informarlo delle iniziative.

Qualora la cessione non sia autorizzata da Servizi Domestic & General Italia S.r.l. il contratto rimarrà in vigore. Non potrà trasferire i servizi di cui al presente contratto su un altro prodotto.

Modifiche ai presenti termini e condizioni

Potremmo comunicarle eventuali modifiche o sostituzioni dei presenti termini al fine di:

- adeguare il contratto a leggi, regolamenti, direttive industriali o codici di condotta; e
- correggere errori o ambiguità.

Le notificheremo ogni modifica che potrebbe avere un effetto significativo sui suoi diritti o obblighi, almeno 30 giorni prima che le stesse abbiano effetto. In tal caso, lei avrà la facoltà di recedere dal contratto mediante raccomandata A/R da inviare all'indirizzo indicato nella sezione "Come Contattarci" entro e non oltre la data di entrata in vigore delle modifiche stesse; in tal caso, lei riceverà un rimborso pro rata per i pagamenti già effettuati. Nel caso in cui non eserciti la predetta facoltà di recesso, i nuovi termini e le nuove condizioni avranno effetto a partire dalla data indicata nella lettera inviata inclusiva degli stessi, fermo restando che, in assenza di risposta da parte sua, presumeremo il suo consenso alle nuove condizioni.

Altri contratti

Qualora, in corso di validità del presente contratto, un altro contratto le dia il diritto di ottenere la riparazione, gli oneri relativi alla stessa saranno proporzionalmente ripartiti tra noi ed i soggetti con i quali ha stipulato gli altri contratti.

Lingua e legge applicabile

Effettueremo le nostre comunicazioni con voi in lingua italiana. Al presente contratto si applicherà la legge italiana.

Informazioni su Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

Lei è protetto da Servizi Domestic & General Italia S.r.l. con unico socio, via Piero Gobetti 2/c, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI).

Capitale sociale € 10.000,00 (interamente versato) - Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano e Codice Fiscale 06416700968 - R.E.A. n. 1891622, Milano.

Condizioni speciali

Non applicabile