

Termini e Condizioni (D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 – “Codice del Consumo”, Parte III, Titolo III, Capo I)

Assistenza per la riparazione di elettrodomestici elettrici ed elettronici ad uso esclusivamente domestico, non destinati ad uso professionale o semi-professionale; la società che li produce, ha al momento della conclusione del Contratto (come specificato al punto 6.a), un rappresentante o un distributore attivo in Italia che fornisce servizi di manutenzione, nonché pezzi di ricambio per lo stesso.

Il Servizio Assistenza di cui al presente Documento è fornito da **EuroPalTners Italia S.r.l.** (di seguito “EuroPalTners”) P. IVA e C.F. 07662940969; Num. Iscr. Registro Imprese Milano – R.E.A. n. MI – 1974725, con sede in via Santa Tecla n. 4, 20122 Milano (MI); tel: 800 585 492; e-mail: info@europaltners.com; sito: www.europaltners.com, mediante i soggetti nominati per suo conto.

1. Definizioni (sia al singolare che al plurale)

- **“Contraente”**: la persona fisica che stipula il Contratto avente ad oggetto il Servizio Assistenza per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- **“Elettrodomestici”**: Asciugatrici, Condizionatori fino a 5,5 CV, Congelatori, Forni a microonde, Forni, Frigoriferi, Lavastoviglie, Lavatrici, Piani cottura, TV di dimensioni fino a 46”, ivi compresi TV del tipo LCD, LED o plasma di proprietà del Destinatario del Servizio Assistenza come definiti nel presente punto 1.
- **“Elettrodomestico rigenerato”**: Elettrodomestico derivato da processo di rigenerazione consistente nel riassemblaggio dei pezzi funzionanti di Elettrodomestici guasti non riparabili.
- **“Destinatario del Servizio Assistenza”**: lo stesso Contraente e/o un suo incaricato che utilizza gli Elettrodomestici e richiede il Servizio Assistenza.
- **“Il Centro di Assistenza”**: i soggetti nominati per conto di EuroPalTners per prestare il Servizio Assistenza.
- **“Servizio Assistenza”**: il servizio di assistenza e garanzia tecnica prestato da EuroPalTners tramite il Centro di Assistenza e regolato dal presente Documento.
- **“Contratto”**: il contratto stipulato fra il Contraente ed EuroPalTners avente ad oggetto il Servizio Assistenza.

2. Oggetto del Contratto

- 2.a** Il Servizio Assistenza consiste, nei limiti e secondo i termini previsti dal presente Documento, nei servizi di riparazione, inclusa l’eventuale sostituzione di pezzi che debbano essere sostituiti, di Elettrodomestici di età non superiore a quella successivamente specificata, o, nell’ipotesi in cui il guasto sia irreparabile o la riparazione, inclusa l’eventuale sostituzione di pezzi, sia eccessivamente onerosa, nella fornitura di Elettrodomestici alternativi, secondo i termini previsti nel presente Documento. Il Servizio Assistenza è prestato rispetto agli Elettrodomestici che sono inclusi nell’offerta selezionata dal Destinatario del Servizio Assistenza al momento della conclusione del Contratto come specificato al successivo punto 6.a.
- 2.b** Il Servizio Assistenza riguarderà esclusivamente gli Elettrodomestici di proprietà, o in uso al Destinatario del Servizio Assistenza, definiti in fase di sottoscrizione del contratto, che si trovino all’indirizzo da questi indicato in modo espresso al momento della conclusione del Contratto come specificato al punto 6.a. Il Destinatario del Servizio Assistenza sarà tenuto a garantire al tecnico un’adeguata accessibilità al prodotto. In modo particolare in caso di Condizionatori l’accessibilità deve essere tale da non mettere a repentaglio la sicurezza del tecnico. In ogni caso, il Servizio Assistenza di cui al presente Documento sarà prestato esclusivamente nell’ambito del territorio italiano.
- 2.c** A scanso di equivoci si chiarisce che il Contratto ha per oggetto, nei limiti e secondo i termini previsti dal presente Documento, i danni che consistono in vizi di funzionamento (che cioè determinano il non funzionamento e/o il malfunzionamento) degli Elettrodomestici. Il Servizio di Assistenza sarà garantito fino a disponibilità delle parti di ricambio sul territorio italiano. Il Contratto, invece, non ha per oggetto i danni che consistono in vizi estetici e/o esteriori degli Elettrodomestici. Se un danno consiste sia in un vizio di funzionamento che in un vizio estetico e/o esteriore dell’Elettrodomestico, la riparazione verrà prestata soltanto rispetto al vizio di funzionamento. Non sono inclusi nell’oggetto del Contratto i danni a parti deperibili quali i.e.: vetro, griglie, sparti-fiamma, gomma, guarnizioni, plastica, lampadine, parti smaltate e removibili, danni a parti elettriche esterne e/o non costituenti parte integrante degli Elettrodomestici. Sono altresì esclusi interventi inerenti all’installazione e allacciamento agli impianti di alimentazione e scarico.
- 2.d** In ogni caso, non rientrano nell’oggetto del Contratto, nel senso che non sono inclusi nel Servizio Assistenza, come regolato nel presente Documento, i danni e/o le rotture dell’Elettrodomestico derivanti e/o provocati da almeno una delle seguenti cause e/o ragioni:
- 1) Utilizzo dell’Elettrodomestico contrario alle indicazioni del produttore.
 - 2) Danni provocati intenzionalmente o per colpa grave, non dall’incaricato del Centro di Assistenza o da chiunque svolga servizi per suo conto.
 - 3) Rotture e/o danni causati nel trasporto dell’Elettrodomestico da un posto all’altro.
 - 4) Difetti e guasti del e/o derivanti dall’impianto elettrico/gas domestico e/o della rete elettrica/gas a cui è collegato l’Elettrodomestico.

- 5) Difetti o interruzioni dell'alimentazione elettrica domestica e/o della rete elettrica pubblica e/o da un'installazione effettuata non a regola d'arte.
 - 6) Danni causati da catastrofi naturali.
 - 7) Danni causati da agenti e/o fenomeni esterni quali, a titolo esemplificativo, ruggine e/o corrosione e/o incendio. In ogni caso, il deterioramento causato da incuria.
 - 8) Danni causati da roditori e animali.
 - 9) Danni agli accessori, e a parti deperibili, quali i.e.: teglie, ripiani, portauova, parti in gomma, plastica o vetro, cerniere o parti relative all'impianto di installazione, etc.
- 2.e** Non rientrano inoltre nell'oggetto del Contratto, e quindi non sono inclusi nel Servizio Assistenza, come regolato nel presente Documento, i seguenti interventi, danni e/o malfunzionamenti per tipo di Elettrodomestico (l'età dell'Elettrodomestico è determinata in base alla data del suo acquisto rispetto alla data dell'intervento e sarà accertata dall'incaricato del Centro di Assistenza al quale è rimessa anche ogni altra valutazione di natura tecnica):
- 1) Intervento su Elettrodomestico dotato di un motore o di un compressore di oltre 12 anni
 - 2) Danni alle parti metalliche e/o tamburi collettori, al cestello, alla vasca e ai cardini
 - 3) Interventi sulla struttura, verniciatura, sigillatura e rivestimento, e con riferimento agli strati esterni ed interni degli elettrodomestici, ivi compresi i diversi tipi di caldaia ed i pezzi correlati all'installazione dell'elettrodomestico (compresi tubi di sfiato e tubi dell'acqua)
 - 4) Danni e/o malfunzionamenti di dispositivi che consentono il controllo della temperatura a livello ambiente
 - 5) Interventi su Televisori LCD, LED o Plasma di oltre 7 anni
 - 6) Danni causati dalla penetrazione di liquidi nell'elettrodomestico
- 2.f** Durante il periodo in cui è operativa la garanzia legale di conformità, il Destinatario del Servizio Assistenza può rivalersi direttamente sul venditore oppure affidarsi al Servizio di Assistenza, che per conto del Destinatario potrà attivare nei confronti del venditore la garanzia legale di conformità. In tal caso l'assistenza sarà prestata direttamente dal venditore nei limiti e secondo i termini previsti dalla stessa.

3. Caratteristiche principali e modalità del Servizio Assistenza

- 3.a** Il Servizio Assistenza, come regolato dal presente Documento, è fornito rispetto agli Elettrodomestici operativi e funzionanti in modo corretto alla data di conclusione del Contratto come meglio specificata al successivo punto 6.a.
- 3.b** Al fine di avvalersi dei servizi regolati dal presente Documento, il Destinatario del Servizio Assistenza contatterà il call center nazionale nei giorni compresi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, al numero 800 585 492.
In occasione della telefonata al call center nazionale il Destinatario del Servizio Assistenza dovrà specificare all'operatore il numero di contratto.
- 3.c** Entro un giorno lavorativo successivo al giorno in cui il Destinatario del Servizio Assistenza si è rivolto al call center per richiedere assistenza, lo stesso sarà contattato dal Centro di Assistenza o dal call center per fissare la data dell'eventuale sopralluogo. Il Servizio Assistenza terminerà una volta completato l'intervento di riparazione, inclusa l'eventuale sostituzione di pezzi che debbano essere sostituiti. Nel caso in cui il Centro di Assistenza non completi la riparazione entro 14 giorni lavorativi dalla data in cui è iniziato il relativo intervento, il Destinatario del Servizio Assistenza avrà il diritto di richiedere, entro 2 giorni lavorativi successivi al 14° giorno, un Elettrodomestico sostitutivo fino al completamento della riparazione. I costi per la consegna e la restituzione dell'Elettrodomestico sostitutivo saranno a carico del Centro di Assistenza. L'Elettrodomestico sostitutivo potrà anche essere fabbricato da un altro produttore, ma dovrà avere qualità e/o caratteristiche simili a quelle dell'Elettrodomestico originario. In caso di riparazione di un TV, ivi compresi TV del tipo LCD, LED o plasma, l'Elettrodomestico sostitutivo avrà una dimensione massima di 32". In caso di rottura dell'Elettrodomestico sostitutivo al Destinatario del Servizio Assistenza verrà addebitato un costo pari al valore residuo dell'Elettrodomestico originario, tenuto conto del suo stato d'uso, ed uguale al valore del "buono sconto" o del rimborso previsti al successivo punto 3.e.
- 3.d** Come già specificato al precedente punto 2.c, la fornitura del Servizio Assistenza per gli Elettrodomestici previsti è subordinata alla disponibilità in Italia dei pezzi di ricambio adatti e necessari a riparare l'Elettrodomestico. Resta inteso che i pezzi di ricambio, se sostituiti dai Centri di Assistenza, non devono necessariamente essere stati fabbricati dal produttore, pur dovendo essere pienamente compatibili al fine di svolgere tutte le funzioni dei pezzi sostituiti.
- 3.e** Nell'ipotesi in cui sia stabilito dall'incaricato del Centro di Assistenza che il guasto è irreparabile o che la riparazione, inclusa l'eventuale sostituzione di pezzi, è eccessivamente onerosa, EuroPalTners potrà fornire al Destinatario del Servizio Assistenza, un Elettrodomestico alternativo (che potrà essere un Elettrodomestico "rigenerato"), anche di diversa fattura, che sia equivalente e di valore simile all'Elettrodomestico originario, tenuto conto del suo stato d'uso, oppure, in alternativa, un buono sconto o un rimborso di valore simile a quello dell'Elettrodomestico originario, tenuto conto del suo stato d'uso, che verrà riconosciuto al Destinatario del Servizio Assistenza per l'acquisto di un nuovo elettrodomestico di modello e marca a suo piacimento. In entrambi i casi il Centro di Assistenza, o un suo incaricato, avranno il diritto di ritirare l'Elettrodomestico sostitutivo eventualmente fornito al Destinatario del Servizio Assistenza.
- 3.f** Il Servizio Assistenza, ove possibile, sarà effettuato nel luogo in cui sono collocati gli Elettrodomestici. Il Destinatario del Servizio Assistenza dovrà garantire un accesso agevole allo stesso Elettrodomestico agli incaricati del Centro di Assistenza. Qualora

ciò non fosse possibile e lo stesso intervento non si potesse svolgere presso il luogo in cui sono collocati gli Elettrodomestici, essi dovranno essere trasportati ad un Centro di Assistenza.

- 3.g** L'assistenza su TV, ivi compresi TV del tipo LCD, LED o Plasma, fino a 32" (compresi), lettori DVD e forni a microonde, sarà effettuata presso il Centro di Assistenza. Tali Elettrodomestici saranno trasportati direttamente al Centro di Assistenza il cui elenco è disponibile tramite il call center, e ritirati a cura ed a carico del Destinatario del Servizio Assistenza.

4. Durata, efficacia del Contratto ed inizio operatività del Servizio Assistenza

- 4.a** Il Contratto ha la durata definita in sede di sottoscrizione del contratto.
- 4.b** Il Servizio Assistenza sarà operativo
- 1) a far data dalla conclusione del Contratto, se il Destinatario del Servizio Assistenza ne ha fatto esplicita richiesta,
 - 2) a far data dalla conclusione del Contratto, se il Destinatario del Servizio Assistenza ha aderito ad offerte promozionali che prevedono l'attivazione del servizio su elettrodomestici guasti al momento della sottoscrizione del contratto con contestuale richiesta di intervento del Centro di Assistenza,
 - 3) altrimenti decorsi 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto.
- 4.c** L'efficacia del Contratto rimarrà sospesa fino al pagamento del corrispettivo fisso per come specificato al successivo punto 5.b.

5. Costo del Servizio Assistenza e modalità di pagamento

- 5.a** Il costo del Servizio Assistenza consisterà in un corrispettivo fisso da pagare al momento della conclusione del Contratto (per conclusione del Contratto / acquisto del Servizio Assistenza si intende quanto specificato al successivo punto 6.a). A tale corrispettivo fisso si aggiunge un corrispettivo da pagare per ogni intervento effettuato su un Elettrodomestico (gli importi indicati sono comprensivi di I.V.A. ma si avverte che nel corso del rapporto potranno essere soggetti ad adeguamento in ragione della variazione dell'aliquota di detta imposta).
- 5.b** E' previsto un corrispettivo fisso, calcolato in base al tipo di offerta selezionata, che il Destinatario del Servizio Assistenza pagherà alla conclusione del Contratto, come specificato al successivo punto 6.a. Tale importo verrà pagato ad EuroPalTners con il metodo di pagamento prescelto dal Destinatario del Servizio Assistenza. Tale corrispettivo sarà pagato ad EuroPalTners anche in occasione di ogni rinnovo con il metodo di pagamento prescelto. Al Destinatario del Servizio Assistenza non saranno imposte, in relazione all'uso dello strumento di pagamento prescelto, spese per l'uso di detto strumento, o tariffe che superino quelle sostenute da EuroPalTners.
- 5.c** Il corrispettivo che il Destinatario del Servizio Assistenza pagherà per ogni intervento effettuato su un Elettrodomestico sarà definito in base al tipo di offerta sottoscritta. Resta inteso che tale corrispettivo è dovuto anche in caso di intervento a fronte di un guasto che, a seguito di esame da parte dell'incaricato del Centro di Assistenza, risulti non esistente o risulti esistente ma irreparabile o se, tenuto conto dello stato e dell'età dell'Elettrodomestico, il costo della riparazione, incluso quello dei pezzi di ricambio, sia troppo oneroso, o in caso di guasto rientrante tra quelli per i quali il Contratto non prevede il Servizio Assistenza o di intervento richiesto a fronte di un guasto ad un Elettrodomestico per il quale risulti operativa la garanzia legale di conformità ed il Destinatario del Servizio Assistenza non lo abbia specificato al call center nazionale in occasione della telefonata di cui al precedente punto 3.b. In ogni caso il corrispettivo dell'intervento dovrà essere pagato dal Destinatario del Servizio Assistenza all'incaricato del Centro di Assistenza.
- 5.d** Nel caso in cui fossero necessari più interventi da parte del Centro di Assistenza per risolvere un unico guasto, o nel caso in cui lo stesso guasto dovesse ripresentarsi nei 3 mesi successivi al primo intervento, al Destinatario del Servizio Assistenza sarà richiesto di corrispondere l'importo per un unico intervento, pari a quanto previsto dall'offerta sottoscritta.
- 5.e** Se il Destinatario del Servizio Assistenza non paga il corrispettivo dell'intervento in tutti i casi previsti al precedente punto 5.c, l'efficacia del Contratto rimarrà sospesa fino a quando tale pagamento non sarà eseguito. Altrettanto si verificherà in caso di mancato pagamento del corrispettivo fisso, o, nel caso di pagamento rateizzato, qualora EuroPalTners non riuscisse ad eseguire anche un solo prelievo.
- 5.f** Nel caso in cui il Contraente si avvalga di un mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del Contratto, ne sosterrà il costo.

6. Istruzioni sul diritto di Recesso ai sensi dell'art. 49, comma 4 e ALLEGATO I, parte A del D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo")

- 6.a** Il Destinatario del Servizio Assistenza ha il diritto di recedere dal presente Contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del Contratto. Per giorno di conclusione del Contratto si intende quello di acquisto del Servizio Assistenza a fronte del pagamento da parte del Destinatario del Servizio Assistenza ad EuroPalTners.
- 6.b** Per esercitare il diritto di recesso, il Destinatario del Servizio Assistenza è tenuto ad informare EuroPalTners Italia S.r.l. – via Santa Tecla n. 4 20122 Milano (MI), e-mail: info@europaltners.com -, della sua decisione di recedere dal presente Contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). Per rispettare il termine di

recesso, è sufficiente che il Destinatario del Servizio Assistenza invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

- 6.c** Se il Destinatario del Servizio Assistenza recede dal presente Contratto, per effetto del recesso, saranno rimborsati al Destinatario del Servizio Assistenza tutti i pagamenti che ha effettuato a favore di EuroPalTners, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui EuroPalTners è informata della decisione del Destinatario del Servizio Assistenza di recedere dal presente Contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando il mezzo di pagamento concordato con il Destinatario del Servizio Assistenza; in ogni caso il Destinatario del Servizio Assistenza non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.
- 6.d** Se il Destinatario del Servizio Assistenza ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso (punto 4.b.1), è tenuto a pagare ad EuroPalTners un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato ad EuroPalTners il suo recesso dal presente Contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto, determinato in misura pari al costo dell'/degli intervento/i effettuato/i dal Centro di Assistenza (che, pertanto, non sarà/saranno rimborsato/i). Se al momento della comunicazione del recesso ad EuroPalTners la riparazione dell'Elettrodomestico è ancora in corso presso il Centro di Assistenza, lo stesso Centro di Assistenza sarà tenuto a restituire a sue spese l'Elettrodomestico nello stato in cui gli è stato consegnato e senza obbligo di pagamento a carico del Destinatario del Servizio Assistenza.
- 6.e** Se il Destinatario del Servizio Assistenza ha sottoscritto un Contratto aderendo ad una promozione sulla richiesta di intervento (punto 4.b.2), è tenuto a pagare ad EuroPalTners un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato ad EuroPalTners il suo recesso dal presente Contratto, e nello specifico è tenuto a pagare ad EuroPalTners un importo pari al costo dell'/degli intervento/i richiesto/i al momento della sottoscrizione del Contratto ed effettuato/i dal Centro di Assistenza (che, pertanto, non sarà/saranno rimborsato/i). Se al momento della comunicazione del recesso ad EuroPalTners la riparazione dell'Elettrodomestico è ancora in corso presso il Centro di Assistenza, lo stesso Centro di Assistenza sarà tenuto a restituire l'Elettrodomestico nello stato in cui gli è stato consegnato e senza obbligo di pagamento a carico del Destinatario del Servizio Assistenza.

7. Comunicazioni e Reclami

- 7.a** Tutte le comunicazioni inerenti all'esecuzione del Contratto diverse dalle richieste di intervento, per le quali il Destinatario del Servizio Assistenza dovrà rivolgersi al call center nazionale così come previsto al punto 3.b, dovranno essere inviate per posta a EuroPalTners Italia S.r.l. via Santa Tecla n. 4, 20122 Milano (MI), oppure via fax al N. +39 02 37920537 o ancora per e-mail all'indirizzo info@europaltners.com.
- 7.b** Il Destinatario del Servizio Assistenza avrà il diritto di formulare reclami contattando il numero 800 585 492 oppure di indirizzarli ai recapiti indicati sopra al punto 7.a. EuroPalTners dovrà riscontrare il reclamo del Destinatario del Servizio Assistenza entro 2 giorni lavorativi per posta o per e-mail. Entro i successivi 2 giorni lavorativi EuroPalTners, valutata la fondatezza e legittimità del reclamo, si adopererà, a seconda del caso, per risolvere quanto denunciato dal Destinatario del Servizio Assistenza.
- 7.c** Ai sensi dell'art. 141 *sexies*, comma 3 del D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo"), EuroPalTners informa il Destinatario del Servizio Assistenza che, nel caso in cui lo stesso Destinatario del Servizio Assistenza abbia presentato un reclamo direttamente ad EuroPalTners, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, EuroPalTners fornirà al Destinatario del Servizio Assistenza le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di "Alternative Dispute Resolution" competenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti dal presente Contratto (cc.dd. organismi A.D.R., come indicati agli artt. 141 - *bis* e ss. del Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.
- 7.d** Sono fatti salvi, in ogni caso, il diritto del Destinatario del Servizio Assistenza di adire il giudice ordinario competente a conoscere della controversia derivante dai Termini e Condizioni del presente Contratto, 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* del Codice del Consumo.

8. Legge applicabile e Foro competente.

- 8.a** Il Contratto sarà disciplinato dalla legge italiana.
- 8.b** Per le controversie civili inerenti ai Termini e Condizioni del presente Contratto sussiste, ai sensi dell'art. 66 *bis* del D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del Consumo"), la competenza territoriale inderogabile del Giudice del luogo di residenza o di domicilio del Destinatario del Servizio Assistenza, se ubicati nel territorio dello Stato italiano.