

Ti invitiamo a leggere con attenzione le presenti Condizioni generali di Contratto, prima di procedere ad un qualsiasi acquisto o a richiedere un Servizio o a registrarti. Effettuando infatti la registrazione, richiedendo l'effettuazione di un Servizio e/o effettuando un acquisto, accetti integralmente le presenti Condizioni Generali di Contratto.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### Articolo 1 – Oggetto e applicazione delle CGC

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "CGC") disciplinano la vendita, attraverso il Sito, di Beni e di Servizi e la prestazione dei Servizi.

I Beni ed i Servizi oggetto delle presenti CGC sono posti in vendita da Ingrado S.r.l, con sede in Via Innocenzo Malvasia 6, Bologna, società iscritta presso la Camera di Commercio di Bologna al n. 556568 del Registro delle Imprese, codice fiscale e partita IVA 03928871205, di seguito indicata come "Fornitore". Il Servizio di supporto è prestato dal Fornitore. Il Servizio di installazione, di sopralluogo e di Assistenza in Garanzia Legale sono eseguiti dall'Impresa Abilitata incaricata dal Fornitore. Il Cliente espressamente autorizza il Fornitore ad avvalersi di tali soggetti, che abbiano le caratteristiche dell'Impresa Abilitata, per l'esecuzione di tali Servizi.

Le presenti CGC costituiscono, pertanto, parte integrante di ogni Contratto secondo le definizioni di cui al successivo articolo e si applicano anche ai Servizi prestati ed alle attività poste in essere prima della conclusione del Contratto.

1.2 La richiesta di effettuazione dei Servizi e l'acquisto dei Prodotti e del relativo Servizio di Installazione sono consentiti a tutti i soggetti, Consumatori o Professionisti, a condizione, in caso di Cliente persona fisica, di essere maggiorenni, fermo restando che la consegna e l'installazione dei Prodotti è effettuata esclusivamente in Italia.

### Articolo 2 – Definizioni

Con il termine "*Condizioni Generali di Contratto*" si intende il presente documento.

Con il termine "*Cliente*" o "*Utente*" si intende genericamente il soggetto, sia esso Consumatore o Professionista, che acquisti o intenda acquistare Beni e Servizi sul Sito.

Con il termine "*Consumatore*" si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come da definizione del Codice del Consumo.

Con il termine "*Professionista*" si intende la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario, come da definizione del Codice del Consumo.

Con il termine "*Prodotti*" o con il termine "*Beni*", sia al plurale che al singolare, si intendono tutti i prodotti proposti dal Fornitore.

Con il termine “*Servizi*” si intendono tutti i servizi forniti dal Fornitore quali il Servizio di installazione del Prodotto acquistato dal Cliente (di seguito “Servizio di Installazione”) e/o il Servizio di supporto e Sopralluogo e/o l’Assistenza in Garanzia Legale.

Con il termine “*Servizio di Installazione*” si intende il servizio di installazione effettuato da un’Impresa Abilitata incaricata dal Fornitore come descritto nel dettaglio all’art. 9, ivi inclusa l’installazione per la sostituzione del Prodotto affetto da vizi o malfunzionamento.

Con il termine “*Sito*” si intende l’insieme delle pagine Web accessibili mediante la digitazione dell’url: [www.ingrado.com](http://www.ingrado.com)

Con il termine “*Area Riservata*” si intende una parte del Sito, composta da una o più pagine, alla quale possono accedere solo Utenti che hanno effettuato la registrazione al Sito medesimo, inserendo i propri dati di login.

Con il termine “*Ordine d’Acquisto*” si intende l’ordine da parte del Cliente - contenente i dettagli dei Prodotti e Servizi- che viene generato dal Sito ai sensi della clausola n.5.

Con il termine “*Contratto*” si intende il contratto di vendita perfezionatosi tra il Cliente ed il Fornitore a seguito dell’invio da parte del Fornitore della Conferma d’Ordine.

Con il termine “*Agevolazioni*” si intendono i benefici fiscali per interventi di recupero del patrimonio edilizio vigenti e/o per lavori di risparmio energetico vigenti al momento dell’invio dell’Ordine di Acquisto, tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le detrazioni Irpef, lo sconto in fattura e l’IVA in misura agevolata.

Con il termine “*Impresa Abilitata*” si intende la società terza facente parte della “Rete Partner” in possesso dei requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell’esecuzione dei Servizi ed incaricata dal Fornitore per l’esecuzione del Servizio di Installazione e del Sopralluogo nonché incaricate dal Fornitore per la gestione dell’Assistenza in Garanzia Legale nelle Aree di pertinenza.

Con il termine “*Garanzia Legale*” si intende la garanzia prevista dal Codice del Consumo agli artt. 128 e ss. del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 2006 o, alternativamente, nel caso di Utente che non rivesta la qualità di Consumatore, la garanzia prevista dal Codice Civile agli art. 1490 e ss;

Con il termine “*Garanzia Convenzionale*” si intende la garanzia offerta dal Produttore ai Clienti in relazione ai Prodotti e ai Beni Accessori secondo i termini e le modalità indicate nel certificato di garanzia convenzionale allegato al Prodotto;

Con il termine “*Assistenza in Garanzia legale*” si intendono gli interventi dovuti in modo completamente gratuito dal Fornitore in caso di validità ed efficacia della Garanzia Legale tramite la propria Rete Partner di Imprese Abilitate.

### **Articolo 3 – Oggetto ed esclusioni**

3.1 I Beni oggetto del singolo Contratto sono specificati ed individuati nel Contratto medesimo. Non è possibile acquistare i Beni senza il relativo Servizio di Installazione. Salvo diversa indicazione nel Contratto, tale Servizio di Installazione comprende esclusivamente quanto previsto dalla clausola n. 9. Nel Servizio di Installazione non sono comprese nemmeno attività di rifinitura conseguenti alla Installazione medesima (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di ritinteggiatura delle pareti, stuccatura o altro di eventuali fori o graffi, pulizia, interventi di natura estetica per

nascondere cavi o tubi, ecc.) e, pertanto, le stesse non potranno essere richieste, nemmeno a titolo di danno, al Fornitore.

3.2 Salvo diversa indicazione nel Contratto dovuta a specifica trattativa tra le Parti, la fornitura di eventuali ulteriori beni o la prestazione di eventuali ulteriori opere, rispetto a quanto specificato nel Contratto, ancorchè necessarie alla corretta installazione e funzionamento del Prodotto, non sono incluse nel Contratto. Nel caso emerga la necessità dei suddetti beni o opere, non comprese nel Servizio di Installazione, l'Impresa Abilitata ne informerà il Cliente prima di procedere con qualsiasi attività e non procederà con l'installazione. In tal caso il Cliente verrà contattato tempestivamente dal Fornitore. Quest'ultimo, in ogni caso, si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., senza alcuna responsabilità da parte del Fornitore. Il Fornitore si impegna a restituire tempestivamente il prezzo pagato dal Cliente e, comunque, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuta risoluzione, senza che null'altro, a qualunque titolo, anche risarcitorio, sia dovuto al Cliente.

3.3 Fatto salvo quanto previsto alle clausole 9 e 14, i Servizi non verranno svolti, senza alcuna responsabilità da parte del Fornitore, se il Prodotto e/o gli impianti a cui debba essere allacciato/connesso il Prodotto e/o i luoghi in cui si trovino comportino o possano comportare una situazione di pericolo per l'Impresa Abilitata.

3.4 La conclusione del Contratto e l'esecuzione dei Servizi previsti nello stesso non costituiscono delega del ruolo di terzo responsabile ai sensi del comma 1 dell'art.6 del D.P.R. 16-4-2013 n. 74.

#### **Articolo 4 – Informazioni e caratteristiche dei Beni**

4.1 Le informazioni relative ai Beni, unitamente ai loro codici e al loro prezzo, sono disponibili sul Sito o via mail prima della conclusione del Contratto. In determinati casi potrebbe comparire nel Sito la dicitura “*a partire da*” prima del prezzo. In tali casi il prezzo è solo esemplificativo in quanto mancano alcune informazioni per poter determinare il prezzo “totale” definitivo. Il prezzo definitivo verrà infatti indicato nel documento “Ordine precompilato” di cui alla clausola 5.2.

4.2 La rappresentazione grafica dei Prodotti visualizzata sul Sito potrebbe essere difforme dalla realtà e, pertanto, non ha carattere vincolante. Solamente i dati presenti nella scheda tecnica in accompagnamento hanno carattere vincolante per il Fornitore. Il Cliente dovrà pertanto fare affidamento esclusivamente sui dati riportati nelle schede tecniche allegate al documento “Ordine precompilato”.

#### **Articolo 5 - Modalità di conclusione del Contratto di vendita**

5.1 Il Contratto tra Cliente e Fornitore si intende concluso ed è vincolante per entrambe le parti con l'invio al Cliente - all' indirizzo di posta elettronica da questi indicato nella registrazione al Sito - della Conferma d'Ordine da parte del Fornitore.

L'Ordine di Acquisto viene generato a seguito delle procedure sotto descritte e vale come proposta contrattuale da parte del Cliente.

La Conferma d'Ordine da parte del Fornitore vale come accettazione di proposta contrattuale.

5.2 Il Fornitore informa il Cliente che per ordinare uno o più Prodotti con il relativo Servizio di Installazione, il Cliente dovrà preliminarmente rispondere - attraverso una procedura sul Sito - ad una serie di domande tecniche. Vi sono due ipotesi:

- a) nel caso in cui l'Utente fornisca tutte le risposte necessarie, sulla base delle risposte fornite verranno selezionati i relativi Prodotti. Al fine di procedere con l'Ordine di Acquisto, l'Utente dovrà quindi selezionare quanto di suo interesse, registrarsi al Sito, inserire gli ulteriori dati richiesti seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito. Cliccando sul tasto "Conferma" verrà inviata al Cliente una mail con il preventivo di quanto richiesto denominato "Ordine precompilato", unitamente a copia delle presenti CGC e dell'Informativa Privacy. Tale documento sarà presente anche nell'Area Riservata nell'Area "Documenti", sotto "Riepiloghi Ordini". Al fine di procedere con l'Ordine di Acquisto, l'Utente dovrà quindi seguire le istruzioni presenti nella mail, tra cui sottoscrivere in tutte le sue parti il documento, accettando anche le presenti CGC e le clausole ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., inserire eventuali ulteriori dati o richieste e caricarlo nell'Area Riservata. Caricando tale documento nell'Area Riservata o trasmettendolo via mail all'indirizzo indicato nella clausola n. 15, l'Ordine di Acquisto verrà generato ed inviato al Fornitore.
- b) nel caso in cui l'Utente non fornisca tutte le risposte necessarie o in casi predeterminati dal Sistema verrà proposto al Cliente di procedere con una telefonata oppure con un sopralluogo virtuale (videochiamata) o con un sopralluogo fisico. Al fine di fissare e procedere con i suddetti passaggi, il Cliente dovrà procedere con la registrazione al Sito secondo le modalità precisate all'art. 7 e seguire le istruzioni che compariranno sul Sito medesimo. Nel caso in cui il supporto via call/video call non sia sufficiente, verrà proposto al Cliente l'effettuazione di un sopralluogo. In seguito alla call/videocall e/o al sopralluogo, verrà inviata al Cliente una mail con il preventivo di quanto richiesto denominato "Ordine precompilato", unitamente a copia delle presenti CGC e dell'Informativa Privacy. Tale documento sarà presente anche nell'Area Riservata nell'Area "Documenti", sotto "Riepiloghi Ordini". Al fine di procedere con l'Ordine di Acquisto, l'Utente dovrà quindi seguire le istruzioni presenti nella mail, tra cui sottoscrivere in tutte le sue parti il documento, accettando anche le presenti CGC e le clausole ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., inserire eventuali ulteriori dati o richieste e caricarlo nell'Area Riservata. Caricando tale documento nell'Area Riservata o trasmettendolo via mail all'indirizzo indicato nella clausola n. 15, l'Ordine di Acquisto verrà generato ed inviato al Fornitore.

5.3 Fatto salvo la clausola n. 9.7, il Cliente è reso edotto che eventuali difformità riscontrate in sede di esecuzione dei Servizi rispetto alle informazioni fornite durante la procedura di acquisto, nei documenti caricati nell'Area Riservata ed alle dichiarazioni contenute nelle presenti CGC (v. ad esempio a titolo esemplificativo ma non esaustivo le clausole nn. 6.3, 9.5 e 11.1) comportano la risoluzione automatica del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza alcuna responsabilità da parte del Fornitore. Prima di procedere con l'invio dell'Ordine di Acquisto, il Cliente si impegna a verificare la correttezza delle risposte fornite e dei dati inseriti durante la procedura di acquisto del Sito riportati nell'Area Riservata "Le Tue Risposte" e nel riepilogo dell'Ordine.

5.4 Il Fornitore si riserva il diritto di non accettare l'Ordine di Acquisto nei seguenti casi: inserimento di dati personali non reali o non sottoscrizione in tutte le parti indicate dell'Ordine precompilato o non disponibilità attuale del Prodotto prescelto. In tali casi il Fornitore si impegna ad annullare l'Ordine di Acquisto. Nel caso di non disponibilità del Prodotto, prima di annullare l'Ordine di Acquisto, il Fornitore, ove possibile, potrà proporre al Cliente un Prodotto sostitutivo con le medesime caratteristiche tecniche o superiori al medesimo prezzo già pagato. Nel caso in cui il Cliente non accetti tale proposta entro 7 giorni lavorativi dall'invio della proposta medesima, il Fornitore annullerà l'Ordine.

## **Articolo 6 - Modalità di pagamento e Agevolazioni**

6.1. Il pagamento del prezzo deve essere effettuato con bonifico bancario in euro. Eventuali costi/commissioni per l'effettuazione del bonifico bancario sono a carico dell'ordinante, se previsti dal contratto bancario di quest'ultimo. Il bonifico dovrà essere effettuato in un'unica soluzione entro 7 giorni lavorativi dall'invio da parte del Fornitore della Conferma d'Ordine, seguendo esattamente le istruzioni per il pagamento riportate in tale documento. Il Cliente si impegna a caricare sul Sito, seguendo le relative istruzioni, copia della ricevuta di avvenuto bonifico.

In caso di mancato pagamento entro il termine sopra indicato, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza che nulla, a qualunque titolo, anche risarcitorio, possa essere richiesto da entrambe le parti.

6.2 Il rimborso di eventuali somme versate verrà sempre eseguito dal Fornitore a favore di chi ha effettuato il pagamento (identificato come l'intestatario del conto corrente dal quale è stato effettuato il bonifico bancario utilizzato per l'acquisto).

6.3 A seconda della normativa vigente in tema di Agevolazioni al momento dell'acquisto, il Fornitore si riserva la facoltà – ricorrendo le condizioni previste da tale normativa, di offrire al Cliente gli strumenti per poter usufruire di tali Agevolazioni.

Nel caso in cui il Cliente intenda accedere a tali Agevolazioni, lo dichiarerà nel documento "Ordine precompilato" e lo stesso si impegna, a proprie spese, a fornire al Fornitore, su semplice richiesta di quest'ultimo e seguendo le istruzioni presenti nella propria Area Riservata o nelle mail inviate, dichiarazioni e/o informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalla competente Autorità e/o da eventuale normativa emanata successivamente alla sottoscrizione del Contratto. In ogni caso, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile se a causa di interpretazioni restrittive della normativa o in caso di modifiche alla stessa, il Cliente non riesca ad ottenere le Agevolazioni.

Al fine di accedere a tali Agevolazioni, il Cliente prende quindi atto che lo stesso dovrà procedere con gli ulteriori adempimenti richiesti ed elencati nella pagina web durante la procedura di acquisto, nell'Area Riservata e/o nelle mail inviate dal Fornitore (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, indicare i dati catastali dell'immobile ove verrà effettuata l'installazione, sottoscrizione di moduli ad hoc, caricamento nell'Area riservata della propria carta d'identità, ecc.). Il Fornitore informa fin d'ora di appoggiarsi per tali pratiche e procedure a soggetti terzi, i cui nominativi verranno comunicati di volta in volta al Cliente, prima della conclusione del Contratto. Nel caso in cui il Cliente non proceda con gli adempimenti richiesti, anche solo parzialmente o in maniera non corretta, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto nel quale il Cliente abbia dichiarato di avvalersi

di un'A agevolazione, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza alcuna responsabilità da parte del Fornitore. Il Fornitore si impegna a restituire tempestivamente il prezzo pagato dal Cliente e, comunque, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuta risoluzione, senza che null'altro, a qualunque titolo, anche risarcitorio, sia dovuto al Cliente.

Il Cliente garantisce che tutti i dati, le informazioni, i documenti e la sottoscrizione degli stessi forniti durante la procedura sopra descritta sono completi, veritieri, autentici e riferiti al Cliente stesso.

In caso di Agevolazioni che prevedano un recupero del contributo o del credito da parte del Fornitore, nel caso in cui lo stesso non riesca a recuperare quanto riconosciuto al Cliente a causa della non completezza e/o non autenticità e/o non correttezza dei dati, informazioni, documenti e sottoscrizioni di cui al periodo precedente, il Cliente si impegna fin da ora a rimborsare tempestivamente al Fornitore la relativa quota.

In ogni caso, il Cliente si impegna a tenere indenne il Fornitore da ogni spesa, onere, danno o sanzione possa aver subito in connessione o in conseguenza dell'inadempimento del Cliente medesimo agli obblighi elencati nel presente articolo.

## **Articolo 7 - Registrazione al Sito**

7.1 Il Cliente, per completare l'Ordine di Acquisto, deve registrarsi al Sito, inserendo i dati e seguendo le istruzioni che compariranno. La registrazione al Sito è gratuita e il Cliente potrà registrarsi anche non in occasione di un acquisto.

Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto al Fornitore ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto.

7.2 Con la registrazione al Sito, il Cliente potrà beneficiare di un'Area riservata, ove lo stesso potrà:

- visionare appuntamenti per i sopralluoghi, le videochiamate, l'esecuzione del Servizio di Installazione;
- visualizzare gli Ordini di Acquisto inviati, le Conferme d'Ordine ricevute e tutta la documentazione eventualmente allegata;
- completare una procedura di acquisto;
- caricare eventuale documentazione richiesta (ad esempio la documentazione ai sensi dell'art. 6)

7.3 Durante la Registrazione, il Cliente creerà il proprio account (nome identificativo e password) necessario per accedere per inviare l'Ordine di acquisto e per accedere all'Area Riservata. Le credenziali del proprio account devono, pertanto, essere conservate in luogo sicuro, mantenute segrete, utilizzate solo dal Cliente titolare delle medesime e non devono essere cedute – a nessun titolo - a terzi. Il Cliente si impegna quindi ad informare il Fornitore nel caso in cui ritenga o venga a conoscenza della violazione – anche da parte di terzi – dei suddetti obblighi.

Nel caso in cui il Cliente desideri modificare la propria password, lo stesso dovrà eseguire la procedura "modifica password" nell'Area Riservata.

## **Articolo 8 - Spedizione dei Prodotti**

8.1 La consegna dei Prodotti può essere effettuata esclusivamente in Italia.

8.2 Il Fornitore provvederà a spedire all'Impresa Abilitata i Prodotti acquistati. L'Impresa Abilitata consegnerà pertanto i Prodotti il giorno dell'Installazione all'indirizzo indicato dal Cliente nell'Ordine di Acquisto quale luogo dell'Installazione.

8.3 Al momento della consegna del Prodotto e prima che l'Impresa Abilitata proceda con l'installazione il Cliente è tenuto a sottoscrivere il documento di trasporto e a controllare che il Prodotto medesimo risulti corrispondente a quanto ordinato, nonché integro e non danneggiato. Fatto salva la clausola n. 13, eventuali non corrispondenze, difetti e/o danni esteriori devono essere immediatamente contestati per iscritto – anche sul documento di trasporto - all'Impresa Abilitata, la quale quindi non procederà con l'installazione. Il Cliente verrà quindi tempestivamente contattato dal Fornitore al fine di concordare una nuova data di installazione.

8.4 Nel caso di non reperibilità del Cliente, l'incaricato alla consegna provvederà a fissare un nuovo tentativo di consegna. Nel caso di ulteriore non reperibilità, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. ed il Fornitore sarà considerato esente da qualsivoglia tipo di responsabilità. Il Fornitore si impegna a restituire tempestivamente il prezzo pagato dal Cliente e, comunque, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuta risoluzione, fatto salvo il costo dell'uscita dell'Impresa Abilitata pari a € 100 (oltre IVA), e senza che null'altro, a qualunque titolo, anche risarcitorio, sia dovuto al Cliente.

#### **Articolo 9 - Servizio di Installazione**

9.1 Il Fornitore si avvale per il Servizio di installazione di operatori specializzati ("Imprese Abilitate") in tutta Italia. Il Cliente espressamente autorizza il Fornitore ad avvalersi di tali subappaltatori, che abbiano le caratteristiche dell'Impresa Abilitata, per l'esecuzione delle prestazioni relative al Servizio di Installazione. In caso di verifica, il Cliente può richiedere all'Impresa Abilitata di esibire il documento di riconoscimento quale Impresa Abilitata facente parte della Rete Partner del Fornitore.

9.2 Il Cliente, una volta concluso il Contratto e pagato il prezzo, verrà contattato dal Fornitore al fine di concordare il giorno e la fascia oraria per l'Installazione del Prodotto. I giorni indicati dal Cliente in fase di Ordine di Acquisto sono puramente indicative e non vincolanti per il Fornitore. In ogni caso, fatto salvo diverso accordo tra le Parti, il Fornitore si impegna a consegnare ed installare il Prodotto entro 30 giorni lavorativi dal pagamento del prezzo o, nel caso di applicazione della clausola 6.3, dal completamento del caricamento di tutta la documentazione ivi richiesta. Il Fornitore è esente da ogni responsabilità per eventuali danni che il Cliente abbia a subire in caso di mancata Installazione dovuta a irreperibilità del Cliente medesimo nel giorno e nella fascia oraria previamente concordati per l'esecuzione dell'Installazione.

9.3 Fatto salvo diversa indicazione nel Contratto, nel caso in cui il Prodotto sia una caldaia, il Servizio di Installazione comprende le seguenti attività:

- a. in caso si tratti di sostituzione di bene, disinstallazione e, in caso di applicazione delle condizioni di cui all'art. 16, smaltimento del precedente bene;
- b. pulizia/lavaggio impianto termico;

c. installazione del nuovo Prodotto compreso lo staffaggio, allacciamenti alla rete gas, elettrica e idrica, collegamento scarico fumi, collegamento scarico condensa, nonché, solamente ove previsto specificamente nel Contratto, collegamento della termoregolazione evoluta e/o collegamento BUS;

d. verifica fumi/tenuta;

e. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di Committente, della Dichiarazione di Conformità e del Libretto Impianto. Il Cliente si impegna quindi a controfirmare tali documenti.

9.4 Nel caso in cui il Prodotto non sia una caldaia, il Servizio di Installazione comprende le attività che saranno precisate nella relativa procedura d'acquisto.

9.5 Il Cliente, nella sua qualità di Committente del suddetto Servizio, conferma che le risposte fornite nella procedura di acquisto del Sito sono vere e corrette e che gli impianti a cui i Prodotti devono essere allacciati sono conformi e dotati di dichiarazione di conformità ai sensi di legge rilasciata da soggetti abilitati.

9.6 Il Cliente si impegna a garantire all'Impresa Abilitata un accesso in sicurezza al luogo ove deve essere installato il Prodotto e ad essere presente il giorno e la fascia oraria concordati per l'installazione. Nel caso in cui sia necessaria la predisposizione di ponteggi o altro idoneo mezzo di accesso, il Cliente si impegna a comunicarlo al Fornitore in tempo utile rispetto alla data prevista per l'installazione. In ogni caso, i costi per tali predisposizioni sono a carico del Cliente in quanto non compresi nel Servizio di installazione di cui alla presente clausola. Nel caso in cui il Cliente non intenda affrontare tali costi, lo stesso potrà sempre esercitare il diritto di ripensamento di cui alla clausola n. 13.

9.7 Prima di procedere con l'Installazione, l'Impresa Abilitata verifica la sussistenza delle condizioni necessarie ai sensi della normativa pertinente ed applicabile, con particolare riguardo alla normativa impiantistica e di salute e di sicurezza sul lavoro, per procedere con un'installazione in sicurezza, a regola d'arte e rispettando le istruzioni e avvertenze del fabbricante del Bene (a tal fine, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Impresa Abilitata procederà con il controllo visivo dell'idoneità del locale ove avverrà l'installazione, il controllo delle predisposizioni per l'allacciamento del Prodotto agli impianti elettrico, idrico e gas, la verifica dell'idoneità del sistema di scarico, la verifica che l'impianto sia a norma, che il locale sia idoneo e che il locale sia raggiungibile senza ulteriori predisposizioni di sicurezza, ecc., nonché con la verifica della correttezza di quanto dichiarato durante la procedura di acquisto). Qualora queste condizioni non siano esistenti o emergano delle difformità rispetto a quanto dichiarato che non consentano l'installazione a regola d'arte, l'Impresa Abilitata farà delle foto esplicative – ove possibile, e darà atto su un apposito modulo delle difformità riscontrate e non procederà con l'installazione. In tal caso il Fornitore contatterà il Cliente, riservandosi la facoltà di risovere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di restituire al Cliente il prezzo pagato, senza che null'altro, a qualunque titolo, anche risarcitorio, sia dovuto al Cliente. Il Fornitore è esente da ogni responsabilità per eventuali danni che il Cliente abbia a subire in caso di mancata Installazione dovuta alla mancanza – anche parziale - delle suddette condizioni o alla non correttezza o parzialità delle informazioni fornite. Inoltre, nel caso in cui le condizioni esistenti non siano coerenti con le risposte o con le dichiarazioni fornite dal Cliente sul Sito durante



la procedura di acquisto, il Cliente è tenuto a rimborsare al Fornitore il costo dell'uscita dell'Impresa Abilitata pari a € 100 (oltre IVA).

9.8 Una volta concluso il Servizio di Installazione, ove previsto dalla normativa pertinente ed applicabile, l'Impresa Abilitata rilascerà al Cliente, nella sua qualità di Committente, la relativa documentazione. Inoltre, l'Impresa Abilitata rilascerà un rapporto di collaudo e compilerà – ove previsto - il Libretto di Impianto nelle parti di propria competenza. Il Cliente si impegna a sottoscrivere per ricevuta ed accettazione la documentazione che verrà così consegnata.

#### **Articolo 10 – Servizio di supporto e Servizio di Sopralluogo**

10.1 Il Servizio di supporto di cui all'art. 5.2 lett.b) comporta l'intervento telefonico o via web (videochiamata) del Fornitore al fine di aiutare il Cliente a chiarire eventuali dubbi sorti durante la procedura di acquisto. Le chiamate da fisso sono al costo di una chiamata nazionale, mentre per le chiamate da cellulare, il costo della telefonata varia a seconda dell'operatore e del piano telefonico. La chiamata tramite videocall varia a seconda dell'operatore e del piano tariffario per l'utilizzo della rete dati.

Il Servizio di Sopralluogo comporta la verifica da parte dell'Impresa Abilitata della presenza delle condizioni per l'installazione del Prodotto presso il luogo indicato dal Cliente. L'esecuzione di tale Servizio costituisce, nei casi previsti dalle presenti CGC, condizione necessaria per la conclusione del Contratto di Vendita. In mancanza, il Cliente non potrà procedere con l'Ordine di Acquisto.

10.2 Resta inteso che il Fornitore attraverso il Servizio di supporto non potrà verificare la presenza o meno di tutte le condizioni necessarie per l'installazione. Pertanto, resta valido ed efficace quanto previsto alla clausola 9.7.

10.3 Resta inteso che in caso di sopralluogo fisico da parte dell'Impresa Abilitata, la verifica delle condizioni per l'installazione è limitata a quanto percepibile a vista e senza l'ausilio di strumentazione o esami strumentali. Pertanto, resta valido ed efficace quanto previsto alla clausola 9.7.

10.4 Resta inteso che l'esecuzione del Servizio di supporto e/o di sopralluogo non obbliga il Cliente a concludere alcun Contratto.

#### **Articolo 11 - Obblighi e responsabilità del Cliente**

11.1. Il Cliente garantisce che i dati, le dichiarazioni e le risposte forniti durante la procedura di registrazione e/o durante la procedura di acquisto e/o comunque quando richiesto sono completi, autentici e veritieri e riferiti al Cliente medesimo e al luogo destinato all'installazione del Prodotto.

11.2 È a carico del Cliente – in qualità di committente – l'elaborazione e la redazione di eventuali documenti previsti dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro ed ogni altro adempimento ed onere previsto dalla stessa, fatti salvi eventuali adempimenti posti a carico del Fornitore e/o dell'Impresa Abilitata dalla medesima normativa.

11.3 Il Cliente si impegna a richiedere ed ad ottenere eventuali autorizzazioni per l'installazione dei Prodotti, prima della data prevista per l'installazione, manlevando e tenendo indenne il Fornitore da ogni responsabilità connessa e conseguente a tali mancate autorizzazioni.

11.4 Il Cliente autorizza fin d'ora l'esecuzione di foto al luogo dell'installazione e/o all'impianto durante lo svolgimento dei Servizi, nonché si impegna a sottoscrivere la modulistica e le dichiarazioni, verbalizzando quanto ritiene.

## **Articolo 12 - Obblighi e responsabilità del Fornitore**

12.1 Il Fornitore garantisce che l'Impresa Abilitata che svolgerà i Servizi è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione degli stessi.

12.2 Il Fornitore garantisce che i Servizi saranno eseguiti a regola d'arte, a condizione che vi siano tutte le condizioni necessarie di cui all'art. 9.7 e che le informazioni fornite durante la procedura di acquisto siano vere e corrette.

12.3 Il Fornitore è esonerato da ogni responsabilità per danno in tutti i casi in cui tali danni si verificano per cause non imputabili al Fornitore medesimo o, comunque, per cause relative a fatti e/o comportamenti esorbitanti dalla sfera di controllo di quest'ultimo, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo: caso fortuito o forza maggiore, mancata o errata esecuzione degli interventi di Garanzia Convenzionale di competenza del produttore o degli interventi volti alla rimozione di anomalie o malfunzionamenti dei Beni svolti da soggetti diversi da quelli specificamente autorizzati dal Fornitore, mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza in relazione al Prodotto o agli impianti a cui il Prodotto viene allacciato, guasti da sovratensioni della linea elettriche, perdite di gas, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o di terzi, variazioni della pressione dell'acqua, ecc.

12.4 Nel caso in cui il Cliente incarichi direttamente ed autonomamente l'Impresa Abilitata per forniture o prestazioni ulteriori rispetto a quanto previsto nel Contratto, il Fornitore, in quanto soggetto estraneo a detto rapporto contrattuale, non assume alcuna responsabilità al riguardo.

## **Articolo 13 - Diritto di ripensamento/recesso**

13.1 Nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore, lo stesso ha diritto di recedere dal Contratto ai sensi degli artt. 52 e ss del Codice del Consumo, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni, decorrenti – in caso di Servizio – dalla data del Contratto di Vendita e – in caso di Prodotto – dalla data di ricevimento del Prodotto medesimo.

13.2 Fatto salvo l'art. 54, comma 1, del Codice del Consumo, tale diritto può essere esercitato inviando una mail al seguente indirizzo: [amministrazione@ingrado.com](mailto:amministrazione@ingrado.com), indicando numero e data del Contratto, data della consegna, indirizzo e IBAN. Il Fornitore invierà quindi una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

13.3 Il Cliente dichiara di essere stato edotto che la consegna del Prodotto è contestuale all'installazione dello stesso e che il Servizio di Installazione potrebbe essere eseguito, se così richiesto dal Cliente nella fase di cui alla clausola 9.2, prima della fine del periodo dei 14 giorni di cui alla clausola 13.1, con la conseguenza della perdita del diritto di recesso per tale Servizio.

In caso di esercizio del diritto di recesso per il solo Prodotto, lo stesso dovrà essere disinstallato da un tecnico specializzato a cura e spese del Cliente il quale sarà altresì tenuto anche al pagamento al Fornitore di eventuali spese o oneri per l'esecuzione del Servizio di Installazione fino a quel momento effettuate (si vedano le voci nell'Ordine precompilato "installazione" e "componenti per

l'installazione", nonché eventuali ulteriori voci che dipendono dagli accordi tra le parti e relative all'esecuzione del Servizio di Installazione).

La riconsegna del Prodotto dovrà avvenire entro 14 giorni dalla data della comunicazione inviata dal Fornitore contenente l'indirizzo ove dovrà essere effettuata la riconsegna e dovrà essere effettuata all'indirizzo ivi indicato. Le spese di restituzione del Prodotto sono a carico del Cliente. Per quanto attiene ai Prodotti che per loro natura non possono essere restituiti a mezzo posta, si stima che i costi diretti di restituzione, a carico del Cliente, potrebbero comportare un esborso pari a 50€.

13.4 Resta inteso che per ricevere il rimborso dell'intero prezzo di acquisto del Prodotto, quest'ultimo dovrà essere restituito integro, completo di tutta la documentazione di accompagnamento e dell'imballo. Il Fornitore provvederà al rimborso del prezzo pagato dal Cliente tramite bonifico bancario nei termini di legge, detratto il prezzo per il Servizio di Installazione, nonché gli eventuali ulteriori costi e oneri come previsto nella presente clausola.

Il Cliente è comunque responsabile della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

#### **14 - Garanzia Legale e Convenzionale**

14.1. Nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore, la Garanzia Legale per il Bene e il Servizio di Installazione è disciplinata dagli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo. Di conseguenza, il Fornitore è responsabile di qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data di consegna e che sia denunciato entro 2 mesi dalla data della scoperta. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di chiedere al Fornitore, a sua scelta e senza spese, la riparazione o la sostituzione del Prodotto, salvo che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso. Le riparazioni devono essere eseguite entro un congruo termine decorso il quale il Cliente avrà diritto ad una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del Contratto.

14.2 Nel caso in cui il Cliente sia un Professionista, la Garanzia Legale per il Bene e il Servizio di Installazione è disciplinata dagli artt. 1490 e ss. c.c.

14.3 Per richiedere l'Assistenza in Garanzia legale il Cliente può contattare il servizio clienti ai recapiti di cui all'art. 15 che segue.

14.4 Nel caso in cui, a seguito di verifica da parte dell'Impresa Abilitata e/o del Fornitore, il Fornitore medesimo ritenga che il difetto di conformità non sussista, provvederà a comunicarlo tempestivamente al Cliente all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente medesimo in fase di richiesta per Assistenza in Garanzia Legale.

14.5 I Prodotti possono essere coperti da una Garanzia Convenzionale fornita dal fabbricante di tali prodotti. Tale Garanzia Convenzionale dovrà essere attivata seguendo le istruzioni presenti nella documentazione del fabbricante medesimo, solitamente in accompagnamento al Prodotto. I contenuti, i limiti, i rimedi e l'estensione territoriale della Garanzia Convenzionale sono disciplinati dalla relativa documentazione. Il Fornitore non risponde di tale garanzia. La Garanzia Convenzionale non sostituisce o esclude la Garanzia Legale.

#### **15. Assistenza clienti e reclami**

15.1 Per inviare comunicazioni, inoltrare reclami o per quanto previsto nelle presenti CGC, il Cliente deve utilizzare la seguente e-mail [amministrazione@ingrado.com](mailto:amministrazione@ingrado.com)

## **16. Ritiro del RAEE**

16.1 Nel caso in cui il Prodotto rientri nella definizione di "apparecchiatura elettrica od elettronica" ex D.Lgs. n. 51/2005, il Fornitore, in qualità di distributore, assicura al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (c.d. AEE) il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica o elettronica (c.d. RAEE) avente la stessa funzionalità di quella oggetto del Contratto. Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE (1 contro 1 così come disciplinato dal D.M. n. 65/2010) avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, di tipo equivalente al nuovo AEE e abbia svolto le stesse funzioni della nuova AEE acquistata. Sono esclusi i RAEE Professionali. Il Cliente si impegna a richiedere tale ritiro al momento dell'acquisto.

16.2 Non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di Prodotti non appartenenti alla categoria AEE. Il ritiro gratuito può inoltre essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale dell'Impresa Abilitata o nel caso in cui risulti evidente che il RAEE da ritirare non contenga i suoi componenti essenziali o contenga rifiuti diversi dai RAEE.

16.3 Il ritiro verrà svolto dall'Impresa Abilitata che possiede le caratteristiche e i requisiti obbligatori per legge per tale attività.

## **17. Legge applicabile, foro competente e varie**

17.1 La legge applicabile alle presenti CGC ed al Contratto di Vendita è quella italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione delle presenti CGC e/o del Contratto è competente per il Cliente che sia un Consumatore il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente medesimo, se ubicati nel territorio dello Stato; per il Cliente che sia un Professionista è competente in via esclusiva il Foro di Milano. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, si applicano le norme del Codice Civile, nonché, ove il Cliente sia un Consumatore quelle del Codice del Consumo.

17.2 In caso di contrasto con la legge applicabile e le clausole delle presenti CGC che comporta nullità o se le stesse vengono rese inapplicabili dall'effetto della legge, questo non avrà l'effetto di causare la nullità dell'insieme del Contratto, né di alterare la validità ed il carattere obbligatorio dell'insieme delle altre clausole.

17.3 L'eventuale tolleranza di una delle Parti rispetto a comportamenti posti in essere dall'altra in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti CGC o nel Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e condizioni qui previsti.