

EASY CARE

Termini e condizioni

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 di servizi" sotto riportata). 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/Società: Servizi Domestic & General Italia S.r.l.

lei/suo: il cliente indicato nei dettagli del contratto di cui sopra. Il cliente dovrà avere almeno 18 anni ed essere residente in Italia (ad eccezione delle isole minori) per poter sottoscrivere validamente il presente contratto e beneficiare dei relativi servizi.

prodotto/i: il/i prodotto/i elencato/i nei dettagli del contratto, inclusi gli accessori del prodotto compresi all'interno della confezione al momento dell'acquisto dello stesso/i. I prodotti devono essere di sua proprietà, essere utilizzati unicamente per fini domestici ed essere funzionanti alla data di accettazione del contratto.

Cosa dispone questo piano

Ai sensi del presente contratto, lei potrà chiamare il numero 800894064 per ricevere aiuto e assistenza tecnica in relazione a qualsiasi problema 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 successivamente al termine del periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione ma all'interno del periodo di operatività del presente contratto, e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente:

(i) autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico, oppure (ii) autorizzeremo la sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito precisato, laddove la riparazione sia impossibile o noi riterremo di procedere alla sua sostituzione in luogo della riparazione.

Le prestazioni di cui sopra saranno autorizzate anche in caso di guasti da usura o deterioramento occorsi nell'ambito o successivamente al periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, fornitore o addetto alla riparazione. Le richieste di riparazione saranno valutate sulla base delle informazioni fornite dal cliente o già in possesso della Società (ad

esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato e alle sue caratteristiche), della coerenza con il prodotto acquistato, delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato, 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. Ci impegniamo a sostenere i costi relativi alle parti di ricambio ed alla manodopera, nonché i costi di viaggio sostenuti relativamente alle riparazioni autorizzate. Nel caso in cui, in seguito ad uscita del tecnico, non venga riscontrato alcun guasto, nessun costo di uscita verrà addebitato al cliente. Qualora a seguito dell'uscita del tecnico, quest'ultimo dovesse riscontrare che il malfunzionamento segnalato è dovuto ad un utilizzo improprio/errato dell'elettrodomestico, il solo costo di uscita sarà addebitato al cliente.

Danni accidentali

Nel caso in cui, durante il periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione), il suo prodotto subisca un danno accidentale (ad esempio, un danno fisico quale risultato di una causa improvvisa che impedisca al prodotto di funzionare in modo corretto) e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente, noi autorizzeremo la riparazione da parte di un nostro tecnico autorizzato, 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 possesso della società (ad esempio relativamente alla tipologia di prodotto acquistato ed alle sue caratteristiche), della coerenza con il prodotto acquistato, delle circostanze riferite in merito alla causa del malfunzionamento o del danneggiamento lamentato, 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. Nel caso in cui, in seguito ad uscita del tecnico, non venga riscontrato alcun guasto, nessun costo di uscita verrà addebitato al cliente.

Qualora a seguito dell'uscita del tecnico, quest'ultimo dovesse riscontrare che il malfunzionamento segnalato è dovuto ad un utilizzo improprio/errato dell'elettrodomestico, il solo costo di uscita sarà addebitato al cliente.

Danni causati da calcare

Il presente servizio si applica solo in relazione a lavatrici, lavastoviglie, asciugatrici e lavasciuga. Qualora, all'interno del periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione), il suo prodotto si danneggi a causa del calcare o di altri sedimenti e noi non fossimo in grado di risolvere il problema telefonicamente, 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, autorizzeremo la sua sostituzione o il pagamento del costo di sostituzione del suo prodotto, secondo quanto di seguito Precisato.

Reinstallazione in caso di trasloco

Nel caso in cui, all'interno del periodo di operatività del presente contratto (e dunque anche durante il periodo di validità della garanzia fornita dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione) lei traslochi e intenda continuare a utilizzare gli elettrodomestici nella nuova abitazione, noi sosterremo i costi di reinstallazione del prodotto in tale abitazione. Il presente servizio si applica unicamente in caso di traslochi all'interno del territorio della Repubblica Italiana, isole minori escluse. Per avvalersi del servizio di reinstallazione, la preghiamo di chiamare il numero 800894064 per fissare un appuntamento. Incaricheremo un nostro addetto di effettuare la reinstallazione, sostenendo il relativo costo. Per quanto riguarda il posizionamento dell'elettrodomestico, eventuali richieste di opere murarie, idrauliche, elettriche, di falegnameria o carpenteria saranno a carico del cliente.

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 nostro tecnico autorizzato a meno che non sia stato concordato diversamente. Ci riserviamo il diritto di utilizzare parti ricondizionate durante il processo di riparazione. Tuttavia, qualora durante il periodo di operatività del contratto di servizi il prodotto soffra un guasto tecnico o meccanico allo stesso componente per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi, lei potrà attivare la copertura contenuta nella polizza collettiva, di cui lei beneficia gratuitamente, i cui termini e condizioni sono riportati in forma riassunta nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e reperibili in forma completa al seguente indirizzo web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

Penale in caso di ritardo nella riparazione

Le riparazioni saranno effettuate nel termine di dieci giorni lavorativi.

Ai fini della verifica dell'adempimento nel predetto termine, la durata delle attività di riparazione sarà computata come segue:

- a decorrere dal giorno lavorativo nel quale è stata effettuata la prima visita di riparazione del tecnico presso il luogo dove è ubicato l'elettrodomestico. In ogni caso, il termine di dieci giorni non decorrerà se le informazioni fornite in relazione alla riparazione (ad esempio, il modello dell'elettrodomestico) risultino inaccurate, ovvero se lei non abbia dato accesso al prodotto da riparare nei giorni e nelle ore concordate. Per quanto concerne le informazioni necessarie ai fini della riparazione, ci riserviamo di richiedere la documentazione elencata nella sezione "Che cosa succede se il suo prodotto necessita di una riparazione?", di seguito riportata;

- sino alla data di completamento delle riparazioni; quest'ultima è da individuarsi nella data in cui il prodotto torna a funzionare regolarmente. Su richiesta del cliente e previa nostra autorizzazione, nel caso in cui la riparazione non sia effettuata nel predetto termine di dieci giorni, le corrisponderemo una penale pari ad Euro 100.

La penale non sarà in ogni caso corrisposta:

- in relazione a qualsiasi prodotto che abbia sostituito il prodotto originariamente oggetto del presente contratto;

- nel caso di una o più riparazioni che non abbiano eliminato il guasto ed a seguito delle quali sia stato sostituito il prodotto;
- se il termine di 10 giorni non è rispettato per ragioni non imputabili a noi ed al nostro addetto incaricato.

In ogni caso, la visita del tecnico verrà comunque effettuata in un tempo complessivo congruo in funzione degli impegni e delle disponibilità delle parti.

Sostituzioni

Come già specificato in precedenza, 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 uno nuovo 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 copertura del costo di acquisto di un nuovo prodotto. Tale somma in ogni caso non potrà essere superiore al prezzo di acquisto dell'elettrodomestico oggetto del presente contratto, 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.

Sostituzione del Prodotto in caso di Guasto allo stesso componente ripetuto per tre volte in 12 mesi

Nel caso in cui, durante il periodo di operatività del presente contratto, il suo prodotto soffra un guasto tecnico o meccanico allo stesso componente per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi, a sua richiesta, potrà attivare la copertura contenuta nella polizza collettiva, di cui lei beneficia gratuitamente, i cui termini e condizioni sono riportati nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e in versione completa reperibili all'indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

Smaltimento del prodotto, consegna, installazione

Le spese di consegna, installazione del prodotto sostitutivo e smaltimento del prodotto danneggiato saranno sostenute da noi.

Cosa succede se il suo prodotto viene sostituito?

Se decidiamo di sostituire il suo prodotto (o nell'impossibilità di procedere alla sostituzione, paghiamo un contributo monetario per la sostituzione del prodotto ai sensi di quanto previsto ai paragrafi che precedono), ovvero se lei decide di avvalersi della copertura assicurativa nel caso di tre guasti tecnici o meccanici del prodotto allo stesso componente nel corso di 12 mesi consecutivi, il suo contratto terminerà immediatamente e nessun corrispettivo già versato sarà rimborsato.

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 02 20 30**.

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 possono effettuare riparazioni ai sensi del presente contratto, a meno che sia stato altrimenti concordato anteriormente. 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 alla gravità del danno, potrà dover contribuire al costo della riparazione o sostituzione ai sensi del presente contratto.

Orari di apertura e costi di chiamata

*Numero Verde gratuito attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 (eccetto i giorni festivi).

***Numero attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato e la domenica dalle 09.00 alle 13.00 al costo di una chiamata da rete fissa secondo il piano tariffario previsto dal proprio operatore.*

Quali esclusioni si applicano al contratto di servizi

I servizi oggetto del presente contratto non si applicheranno nei seguenti casi o con riferimento alle seguenti voci di costo:

- Qualsiasi evento o situazione che sia già coperto da una garanzia prestata dal produttore, dal fornitore o dall'addetto alla riparazione;
- I costi di riparazione o sostituzione del suo prodotto in caso lo stesso sia modificato o ritirato dal fornitore o produttore a seguito di una campagna di richiamo;
- 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 (a meno che non abbiamo consentito anticipatamente per iscritto tale utilizzo);
- Gli interventi resi necessari da problemi nella fornitura dell'elettricità, del gas, dell'acqua o della connessione telefonica o a banda larga;
- 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 o su isole minori;

- Costi o perdite risultanti dalla sua incapacità ad utilizzare il prodotto, oppure spese inaspettate causate da guasti o riparazioni del prodotto (es: costi necessari per rimuovere o installare equipaggiamenti incorporati, costi di rimozione o ripristino dei prodotti installati o incassati);
- Danni ad altre proprietà, a meno che dovute a colpa a noi imputabile;
- Danni estetici, quali un danno alla vernice o ammaccature o graffi al prodotto;
- 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 meteorologiche, venti forti, tempeste, temperature eccessivamente basse o elevate, allagamento, 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, insurrezione civile, ribellione, virus informatici, errori di modifica di data, guasti ai sistemi informatici;
- Intervento non autorizzato o lavoro effettuato da una persona da noi non autorizzata, oppure utilizzo di parti di ricambio non autorizzate da noi;
- I danni occorsi durante la consegna, installazione o trasporto del prodotto, a meno che a noi imputabili;
- Per prodotti che includono software: sono inoltre esclusi i supporti dati esterni, altri dispositivi di input (scanner, joystick, mouse) e altre periferiche esterne (se non incluse 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, così come segni sullo schermo e schermi bruciati.

Con riferimento all'esecuzione delle prestazioni di re-installazione, sono inoltre esclusi (in aggiunta a quanto sopra):

- i costi di trasporto dalla precedente abitazione alla nuova;
- i costi per la progettazione della nuova installazione, nonché lo smontaggio della precedente installazione, inclusi i costi di falegnameria e muratura;
- i costi di adattamento o modifica dei mobili per l'installazione del prodotto.

Le vostre obbligazioni

Tenerci aggiornati

La preghiamo di ricordare che lei dovrà obbligatoriamente informarci se cambia l'indirizzo dove si trova il suo elettrodomestico o non possiede più il prodotto.

Accumulo di contenuto inappropriato

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

Pagamento del corrispettivo

- Il pagamento del corrispettivo (tasse incluse) dovuto in relazione alla disponibilità dei servizi di assistenza telefonica e gli altri servizi di cui al presente contratto avviene su base mensile, tramite addebito diretto sul conto corrente (SDD); tale pagamento dovrà essere effettuato per

l'importo indicato nella sezione "Dettagli Corrispettivo" del presente contratto. Il Prodotto cui si riferisce il presente contratto è indicato nella sezione "Dettagli del prodotto".

- Lei dovrà assicurarsi che sul Suo conto corrente bancario utilizzato per i pagamenti tramite addebito diretto vi siano fondi sufficienti ad eseguire i pagamenti; nel caso di variazione dei dati del conto corrente, Lei dovrà notificarci la predetta modifica immediatamente ed in ogni caso non più tardi di cinque giorni successivi a tale modifica.

- Qualora non fossimo in grado di riscuotere il corrispettivo dalla sua banca per problemi legati all'addebito in conto corrente, avremo il diritto di richiederle nuovamente tale pagamento, a meno che il contratto non sia stato nel frattempo cessato. Qualora anche a seguito di ripresentazione dell'addebito diretto non riuscissimo a ottenere il pagamento, ci riserviamo il diritto di terminare il contratto senza preavviso. Nessuna riparazione potrà esserci richiesta in presenza di pagamenti scaduti, e non pagati, da parte sua.

- A decorrere dal terzo anno del presente contratto e così successivamente ad ogni ulteriore anniversario, il corrispettivo mensile si incrementerà come indicato nella sezione "Dettagli corrispettivo".

Durata del contratto

- Se acquistato al telefono, la data di stipula del presente contratto è quella in cui ha prestato il consenso all'acquisto. Se acquistato online, la data di stipula del contratto è quella in cui abbiamo ricevuto la sua conferma d'ordine. La data di inizio dell'operatività del suo contratto è indicata, con riferimento a ciascuno dei servizi prestati, nei dettagli del suo contratto.

- Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato, suddiviso in periodi contrattuali mensili calcolati a partire dalla data di stipula, e può essere cessato in qualsiasi momento in conformità con i Termini e Condizioni di cui alla sezione "Diritto di recesso".

Diritto di recesso

- In caso di recesso dal contratto esercitato entro 14 giorni dalla sua conclusione, 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 prima della scadenza del periodo di recesso, sarà responsabile del pagamento di un ammontare proporzionato al servizio effettivamente ricevuto, e dovrà dunque sopportare i costi della relativa riparazione.

- Cessato il termine iniziale per il recesso effettuabile dopo la conclusione del contratto, quest'ultimo prevede la possibilità, per entrambe le parti, di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto allo scadere del periodo contrattuale mensile calcolato a partire dalla data di stipula. Nel caso in cui il suo recesso non sia effettuato con un preavviso di 30 giorni rispetto alla fine del mese in corso, il recesso avrà effetto dalla fine del mese successivo. Qualsiasi ammontare erroneamente corrisposto successivamente alla cessazione del contratto le sarà rimborsato.

- Per recedere dal suo contratto, potrà chiamarci o scriverci ai recapiti indicati nella sezione "Come Contattarci". 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 decorsi 30 giorni dalla scadenza del pagamento e lei rimarrà responsabile per il pagamento di tutte le somme dovute e ancora non pagate.

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

Come contattarci

La preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti al n. 800894064 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 19.00, festivi esclusi) 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. In tal caso dovrà altresì inviarci, con un mese di anticipo, i dettagli del nuovo proprietario così da consentire la prosecuzione del rapporto contrattuale. Qualora la cessione non sia autorizzata da Servizi Domestic & General Italia S.r.l. il contratto cesserà automaticamente. Non potrà trasferire il suo contratto con riferimento ad un altro Prodotto.

Modifiche ai presenti termini e condizioni

Potremmo unilateralmente modificare qualsivoglia dei presenti termini e condizioni nonché sostituire qualsivoglia di essi al fine di:

- adeguare il contratto a leggi, regolamenti, codici di condotta, ivi inclusa la normativa in merito alle società ed alla normativa in materia fiscale applicabile a SDGI; e
- correggere errori o ambiguità;
- riflettere gli aumenti nei costi, causati da inflazione e/o da specifici fattori di costo che gravino sulla nostra società, in conformità a quanto disposto dall'art. 33 comma 2 lett. o) del Decreto Legislativo 206 del 6 settembre 2005 (di seguito "Codice del Consumo");
- o in qualsivoglia altro caso, in conformità a quanto disposto dall'articolo 33, comma 2 lett. m) del Codice del Consumo, nel caso in cui se ne ravvisi la necessità. Sarà nostra cura notificarle per iscritto ogni modifica che potrebbe avere un effetto significativo sui suoi diritti o obblighi, almeno 30 giorni prima che le stesse abbiano effetto. Qualora lei non accettasse tali modifiche,

potrà recedere mediante lettera raccomandata A/R nel predetto periodo. In tal caso cesserà il contratto e lei riceverà un rimborso per i corrispettivi che avrà versato per il periodo residuo del contratto. Nel caso in cui lei accetti i nuovi termini e le nuove condizioni, essi avranno effetto a partire dalla data indicata nella lettera inviatale inclusiva degli stessi.

Altre polizze, contratti di servizio o assicurazioni

Qualora, in corso di validità del presente contratto, una polizza assicurativa, diversa dalla polizza collettiva i cui termini e condizioni sono riassunti nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e in forma completa reperibili all'Indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>, le dia il diritto di presentare una richiesta di riparazione, noi ci limiteremo a sostenere soltanto il pagamento di una parte dei costi relativi ad una riparazione o sostituzione del suo prodotto, ripartendo la somma proporzionalmente tra tutti i soggetti obbligati alla riparazione o sostituzione.

Copertura del rischio relativa al deperimento di alimenti refrigerati e/o congelati e copertura operativa nel caso di tre guasti in 12 mesi consecutivi

Servizi Domestic & General Italia S.r.l. ha stipulato, per conto dei propri clienti acquirenti del presente contratto ed ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, una polizza collettiva a copertura (i) delle perdite sofferte per il deperimento di alimenti refrigerati e/o congelati, sostenute a seguito del verificarsi di un guasto che colpisca la catena del freddo del prodotto oggetto del presente contratto qualora lo stesso sia un elettrodomestico munito di sistema di congelamento o refrigerazione; (ii) dei rischi di guasti ripetuti. In particolare, tale copertura prevede la possibilità da parte sua di richiedere la sostituzione del prodotto quando un componente dello stesso soffra di guasto tecnico o meccanico per tre volte nel corso di dodici mesi consecutivi. La sostituzione sarà effettuata con un altro prodotto dello stesso tipo e modello oppure, ove non sia possibile, la sostituzione verrà effettuata con un altro prodotto determinato tenendo conto del valore originario del prodotto sostituito.

In quanto acquirente del presente contratto, lei potrà pertanto usufruire gratuitamente delle predette coperture, ai termini ed alle condizioni riportate in forma riassunta nel Documento Riassuntivo allegato al presente contratto di servizi e reperibili in forma completa all'Indirizzo Web <http://www.domesticandgeneral.it/estensioni>.

INFORMATIVA PRIVACY

Come utilizziamo i dati da lei forniti

Servizi Domestic & General Italia S.r.l. intende rassicurarla sul fatto che utilizziamo i suoi dati in modo responsabile e adottando misure di sicurezza adeguate, per fornirle il miglior servizio possibile. Di seguito le spiegheremo come utilizziamo i suoi dati e di quali diritti lei gode relativamente ai suoi dati. Qualora necessitasse di ulteriori informazioni può contattarci utilizzando i recapiti di seguito riportati o può visitare il nostro sito internet (www.domesticandgeneral.it).

Utilizzo dei Suoi dati

Servizi Domestic & General Italia S.r.l. ("noi" o "D&G") con sede in Via Piero Gobetti 2/c – 20063 – Cernusco sul Naviglio, è il "titolare del trattamento" dei suoi dati. Noi tratteremo due categorie di suoi dati: i "Dati Personali" (nome, indirizzo, numero di telefono e dati di pagamento) e i "Dati sul Prodotto" da lei forniti per registrare il suo elettrodomestico o dispositivo (nome, indirizzo, numero di telefono, incluso l'indirizzo e-mail, e i dati di dettaglio del prodotto). Tratteremo i suoi dati per le seguenti finalità: (i) per l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto con lei concluso (incluso il recupero di eventuali importi dovuti e non saldati); (ii) per i nostri legittimi interessi in relazione a: iniziative di marketing (concernenti i nostri prodotti e servizi, nonché i prodotti e i servizi di nostri partner commerciali, solo qualora il suo numero di telefono sia contenuto in pubblici registri e non sia stato iscritto nel Registro Unico delle Opposizioni) via posta o telefono; iniziative di marketing (per la vendita di prodotti e servizi della stessa tipologia di quelli che lei ha acquistato) via posta, via email e/o altri sistemi automatizzati o telefono ricerche di mercato; sondaggi tra i clienti; servizi di stampa; controlli e verifiche sulla sua identità e sui suoi recapiti; registrazione delle telefonate per finalità di formazione, controllo della qualità del servizio e verifiche di conformità normativa; analisi statistiche e profilazione per finalità di marketing; individuare e prevenire reati, inclusa la frode; e (iii) nei casi richiesti dalla Legge. Noi possiamo anche chiedere il suo consenso per trattare i suoi dati per altre finalità (ad esempio per altre finalità di marketing non incluse in quelle precedentemente elencate, relativamente ai nostri prodotti e servizi, ai prodotti e ai servizi di nostri partner commerciali, nonché per iniziative di marketing da parte di terzi nostri partner).

Condivisione dei Suoi dati

Di volta in volta i Dati Personali e i Dati sul Prodotto potranno essere condivisi con altre società del gruppo Domestic & General (Domestic & General Insurance Europe AG, Domestic & General Insurance PLC, Domestic & General Insurance Services Limited e altre società affiliate delle quali provvederemo a comunicarle i dettagli ("Gruppo")) e con le società che agiscono per nostro conto o che ci forniscono dei servizi (ad esempio le società che utilizziamo per effettuare riparazioni, servizi IT e postali, archiviazione di registri cartacei e telecomunicazioni).

Trasferimento dei Suoi dati

Potremmo trasferire i suoi dati in Paesi non appartenenti allo spazio economico europeo (inclusi gli Stati Uniti e il Regno Unito, solo nel caso in cui quest'ultimo abbia lasciato lo Spazio Economico Europeo, senza essere riconosciuto dall'Unione Europea come in grado di garantire un adeguato livello di protezione dei dati) in cui non viene garantito un livello di protezione dei dati personali analogo a quello previsto in Italia. In relazione a tali casi noi abbiamo adottato delle clausole tipo per il trasferimento dei dati (Model Clauses), approvate dalla Commissione Europea, come salvaguardia appropriata per garantire che tali dati siano adeguatamente protetti e che tali trasferimenti soddisfino i requisiti della legge sulla protezione dei dati personali applicabile.

Conservazione dei Suoi dati

Noi conserveremo i suoi Dati Personali per 10 anni da quando terminerà il suo contratto in modo tale da poter affrontare qualunque richiesta di servizi e soddisfare i nostri obblighi di conservazione dei documenti societari e fiscali. Allo stesso modo i suoi Dati sul Prodotto

vengono conservati normalmente per 10 anni (anche in considerazione della vita media di un apparecchio) per ragioni di tutela della salute e sicurezza. Conserviamo inoltre i suoi dati per inviarle comunicazioni di marketing a cui lei potrebbe essere interessato, a meno che non riceviamo una sua richiesta di opposizione alle comunicazioni di marketing.

Diritti sui tuoi dati

Scrivendo al responsabile della protezione dei dati utilizzando i recapiti di seguito riportati, lei ha il diritto di chiederci:

- informazioni sulle modalità con cui vengono trattati i dati e una copia dei dati personali in nostro possesso;
- di inviare a lei o a terzi una copia dei dati personali che ci avete fornito, in un formato leggibile da un dispositivo automatico comunemente usato;
- aggiornare o correggere i suoi dati personali al fine di mantenerli accurati;
- cancellare i suoi dati personali dai nostri archivi qualora tali dati non siano più necessari per lo scopo originale; e
- limitare il trattamento dei suoi dati personali in determinate circostanze.

Lei ha anche il diritto di:

- richiedere di interrompere l'elaborazione dei suoi dati. Nel qual caso accetteremo di interrompere l'elaborazione o le spiegheremo perché non siamo in grado di farlo; e
- quando il trattamento si basa sul suo consenso, di ritirare il suo consenso in qualsiasi momento.

Si prega di notare che i diritti di cui sopra non sono assoluti e che pertanto sono soggetti ad alcune eccezioni. È inoltre possibile presentare un reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (mediante posta ordinaria all'indirizzo Piazza di Monte Citorio, 121 00186 Roma, via e-mail all'indirizzo garante@gpdp.it o all'indirizzo protocollo@pec.gpdp.it o inviando un fax al numero 06.696.773.785) qualora lei ritenga che i suoi dati personali non siano stati correttamente trattati o che la legislazione applicabile non sia stata rispettata.

Marketing

Noi, insieme alle altre società del Gruppo potremmo utilizzare i suoi dati per comunicarle eventuali offerte, prodotti o servizi che potrebbero interessarla.

Potremmo contattarla per posta, telefono, e-mail e/o tramite altri servizi di messaggistica elettronica, entro i limiti consentiti dalla legislazione applicabile e nei limiti sopra menzionati. Per cambiare le sue preferenze sulle nostre iniziative di marketing può contattarci via e-mail all'indirizzo e-mail privacy.customercare@domesticandgeneral.com o scriverci utilizzando i recapiti forniti di seguito.

Recapiti

Se lei ha bisogno di contattarci in merito ai suoi dati o ai suoi diritti, o al fine di ottenere copia delle nostre clausole tipo (Model Clauses), la preghiamo di scrivere al responsabile della protezione dei dati all'indirizzo: Servizi Domestic & General Italia S.r.l. con sede in Via Piero Gobetti 2 / c - 20063 - Cernusco sul Naviglio e saremo felici di aiutarla o via email a privacy.customercare@domesticandgeneral.com.

Lingua e legge applicabile

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

Foro Competente

Per le controversie derivanti in merito all'interpretazione e all'esecuzione del presente contratto sarà competente il tribunale del suo luogo di residenza o Domicilio.

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

Il presente contratto è stipulato con 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 applicabili