

# CONDIZIONI GENERALI – PIANI DI MANUTENZIONE “BLUEDGE EASY COMFORT SERVICE - POMPE DI CALORE” IN ABBINAMENTO A FORMULA DI ESTENSIONE DI GARANZIA Riello VENDUTI DIRETTAMENTE DAL SAT

## 1. OGGETTO E MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Il Piano di Manutenzione Programmata (di seguito il “Piano”) è sottoscritto tra il Servizio Assistenza Tecnica Riello (di seguito “SAT”) o altro soggetto autorizzato Riello e l’Utente con riferimento all’apparecchio Riello specificato nel frontespizio delle presenti Condizioni Generali (di seguito “Prodotto”). Il servizio in esso previsto viene erogato dal SAT o da altro soggetto autorizzato Riello, che dichiara di essere in possesso dei requisiti previsti dalla legge (in particolare qualificato ai sensi del DM37/2008) e delle competenze necessarie per l’espletamento delle prestazioni indicate nel Piano. Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello dichiara, sotto la sua responsabilità, di avere stipulato apposita polizza di “responsabilità civile verso terzi”. Le attività oggetto del Piano “BluEdge Easy Comfort Service” e della sottostante estensione di garanzia di cui alle presenti Condizioni Generali saranno meglio specificate nel materiale presentato e saranno relative esclusivamente al Prodotto facente parte di un impianto destinato al riscaldamento degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o facente parte di un impianto di climatizzazione degli ambienti (di seguito l’“Impianto”). Considerato che il Piano scelto è associato alla estensione di garanzia, il SAT o altro soggetto autorizzato Riello effettuerà interventi e/o operazioni sul Prodotto con accessori o ricambi originali Riello. Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello si impegna ad effettuare l’intervento durante il normale orario di lavoro e comunque entro 36 ore lavorative dalla chiamata, salvo cause di forza maggiore da documentare all’Utente ad opera del SAT o di altro soggetto autorizzato Riello. Per ogni intervento effettuato, il tecnico del SAT o altro soggetto autorizzato Riello compilerà, rilasciandone copia da far sottoscrivere all’Utente, un verbale di intervento contenente la descrizione delle prestazioni rese. Il tecnico del SAT o altro soggetto autorizzato Riello provvederà, inoltre, ad aggiornare il libretto di impianto in ottemperanza alla normativa vigente tra cui D.P.R. 412/93, D.P.R. 551/99, D. Lgs. 192/05, D. Lgs. 311/06, D.P.R. 74/13 e successive modifiche, Regolamento UE n. 517/14.

## 2. DURATA DEL PIANO

Il Piano decorre dalla data di sottoscrizione ed ha validità per la durata relativa alla estensione di garanzia Riello acquistata dall’Utente direttamente presso il SAT. L’Utente avrà comunque la facoltà di scegliere l’eventuale adesione di un Piano di Manutenzione di durata pari alla copertura integrale della durata della Garanzia Convenzionale e della sua estensione (in modo da fruire, tra gli altri, della manutenzione ordinaria indicata dal Costruttore, Riello, come riportato nella sezione “Manutenzione” dei manuali Installatore e Utente a corredo del Prodotto, anche ai sensi del D.P.R.74/2013).

## 3. PREZZO, CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il Piano prevede la corresponsione, da parte dell’Utente, di un corrispettivo annuo per ciascun singolo Prodotto; Riello ha previsto, a tutela degli Utenti, un’indicazione di prezzo massimo consigliato del Piano (servizi opzionali non compresi), di € 179 IVA inclusa. Il prezzo del Piano è da intendersi bloccato per tutto il periodo della sua validità. L’importo del corrispettivo relativo al Piano prescelto si intende IVA inclusa e potrà essere corrisposto dall’Utente con le modalità indicate dal SAT o altro soggetto autorizzato Riello. In caso di mancato puntuale pagamento del corrispettivo da parte dell’Utente, il SAT o altro soggetto autorizzato Riello potrà sospendere lo svolgimento di qualsivoglia attività a suo carico fino all’intervenuto pagamento di detto corrispettivo. Le prestazioni eseguite dal SAT o da altro soggetto autorizzato Riello che non siano espressamente comprese nel Piano o nella garanzia convenzionale della casa produttrice dovranno essere pagate a parte all’atto e sul luogo della prestazione, secondo le tariffe e modalità normalmente applicate dal SAT o da altro soggetto autorizzato Riello.

## 4. LIMITAZIONI/ESCLUSIONI DEL PIANO

Sono escluse dal Piano le riparazioni relative agli elementi facenti parte dell’Impianto. Il Piano è inoltre soggetto a tutte le limitazioni ed esclusioni riportate nelle condizioni di garanzia convenzionale della casa costruttrice (Riello S.p.A.) che si trovano allegate al Prodotto e consultabili tramite il sito [www.riello.it](http://www.riello.it). Sono inoltre esclusi, e saranno conteggiati e liquidati a parte, tutti i costi relativi ad interventi non giustificati o non imputabili a difetti di qualità del prodotto e quindi non in garanzia, quali: a) operazioni di trasporto; b) mancata esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e periodica richiesti da leggi e regolamenti e dal Produttore a tutela della sicurezza e del buon funzionamento del Prodotto; mancato rispetto di accorgimenti rientranti nell’ordinaria prassi di manutenzione; negligenza e trascuratezza nell’uso; c) usura anomala o degrado; d) mancata osservanza di tutte le istruzioni e le avvertenze fornite a corredo del Prodotto, ivi inclusa la mancata o errata effettuazione degli aggiornamenti eventualmente forniti; e) mancato rispetto delle norme d’installazione e di ogni altra indicazione o istruzione riportata sulle note tecniche o altra documentazione a corredo del Prodotto; f) errato dimensionamento rispetto all’uso o Difetti nell’installazione ovvero mancata adozione di accorgimenti necessari per garantire l’esecuzione a regola d’arte; g) manomissioni, manutenzioni in genere, interventi operati da personale non autorizzato; h) uso anomalo o improprio del Prodotto; collocazione dello stesso in locali umidi, polverosi o aggressivi (presenza di cloro, lacche, vernici ...) o comunque non idonei alla sua corretta conservazione; mancata adozione degli ordinari accorgimenti necessari al suo mantenimento in buono stato; i) ulteriori danni causati da erronei interventi dell’Utente stesso nel tentativo di porre rimedio al guasto iniziale; j) aggravio dei danni causato dall’ulteriore utilizzo del Prodotto da parte dell’Utente una volta che si è manifestato il Difetto; k) utilizzo di parti di ricambio, componenti ed accessori non originali Riello (non può essere richiesta la sostituzione o la riparazione del pezzo non originale) e danni provocati al Prodotto dall’uso degli stessi; l) anomalie o difettoso funzionamento dell’alimentazione elettrica o idraulica; m) corrosioni, incrostazioni o rotture provocate da correnti vaganti, condense, aggressività o acidità dell’acqua, trattamenti disincrostanti effettuati impropriamente, mancanza d’acqua, depositi di fanghi o calcare; n) caso fortuito, cause di forza maggiore quali gelo, surriscaldamento, incendio, furto, eventi naturali (grandine, trombe d’aria, fulmini, inondazioni, terremoti), atti vandalici, incidenti, ecc.; o) inefficienza di camini, canne fumarie, scarichi di condensa o parti dell’impianto da cui dipende il Prodotto; p) impianti idraulici e/o elettrici non rispondenti alle norme vigenti, carica gas frigoriferi non compresa per difetti non legati al Prodotto; q) errata installazione del Prodotto (es. errati abbinamenti tra caldaia-bruciatore e caldaia-camino). r) materiali e parti di consumo (Es. non esaustivo: guarnizioni e filtri); s) usura o degrado di parti estetiche, parti verniciate, telecomandi e pile.

## 5. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

5.1. dell’Utente:

Sarà compito dell’Utente, anche ai fini della sicurezza del prodotto e della validità della

garanzia, verificare che vengano effettuati gli interventi di manutenzione secondo le scadenze, le modalità e le operazioni previste da Riello e dai DPR 412/93, DPR 551/99, D.L. 192/05 D.L. 311/06 DPR 74/13 successive modifiche, Regolamento UE n. 517/14 e successive modifiche, tra cui la manutenzione ordinaria, e che l’avvenuta esecuzione degli interventi venga registrata sull’apposita modulistica predisposta, sia per interventi di rottura (quali verbali di intervento), sia per le normali manutenzioni (quali libretto di impianto e piano di manutenzione).

Per la periodicità degli interventi di manutenzione, è fatto salvo quanto previsto nella documentazione a corredo dello specifico prodotto o come previsto nel Piano scelto dall’Utente. Qualora il Piano relativo al Prodotto non sia stato regolarmente adempiuto da parte dell’Utente, ovvero nel caso di mancato assolvimento da parte di quest’ultimo degli obblighi posti a suo carico per legge o in forza delle presenti Condizioni Generali, l’estensione di garanzia Riello ricollegata al Piano stesso si intenderà risolta e revocata con effetto immediato. L’Utente deve assicurarsi che gli impianti diversi dal Prodotto, in particolare la parte riguardante la ventilazione dei locali, l’espulsione dei gas combustibili, la protezione dei circuiti e le canalizzazioni di qualsiasi genere, nonché l’installazione se effettuata da soggetti terzi, siano costruiti ed effettuati a regola d’arte e mantenuti in conformità alle disposizioni, da persona avente i requisiti e le abilitazioni di legge e che siano state rilasciate dagli organi competenti le relative autorizzazioni/certificazioni. L’Utente non potrà effettuare o far effettuare modifiche di alcun genere al Prodotto e/o all’Impianto senza aver preventivamente informato il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, nel caso in cui tali modifiche possano alterare le condizioni di funzionamento del Prodotto.

Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello non risponde di eventuali danni che potrebbero conseguire a cose e/o a persone derivanti dal mancato rispetto, da parte dell’Utente, degli obblighi di cui sopra; inoltre, il mancato rispetto di dette condizioni legittima il SAT o altro soggetto autorizzato Riello a notificare la risoluzione del Piano. L’Utente dovrà assicurare al SAT o altro soggetto autorizzato Riello il libero accesso al Prodotto in occasione degli interventi concordati.

## 5.2. del SAT:

Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, effettuerà gli interventi a regola d’arte, con accessori e pezzi di ricambio nuovi ed originali e si adopererà per assicurare il perfetto funzionamento del Prodotto a condizione che si siano rispettate le norme d’installazione e della buona tecnica, nonché ogni altra indicazione o istruzione riportata sulle note tecniche a corredo del Prodotto. Non possono essere attribuiti al SAT o altro soggetto autorizzato Riello guasti o danni provocati da errate manovre, manomissioni effettuate dall’Utente, da personale non abilitato ai sensi di legge o non autorizzato Riello, danni provocati da furti, atti vandalici, incendi, intemperie, fulmini, gelo, inondazioni, terremoti o qualsiasi causa determinata da fattori esterni all’apparecchio. Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, declina ogni responsabilità per eventuali danni che possano, direttamente o indirettamente, derivare a persone, cose o animali, in conseguenza della mancata osservanza di tutte le prescrizioni indicate nel libretto di installazione, uso e manutenzione, concernenti specialmente quelle in tema di installazione uso e manutenzione del Prodotto. Il SAT o altro soggetto autorizzato Riello si impegna a rilasciare, al termine di ogni intervento, la documentazione prevista dalla legge in materia tecnica e fiscale.

## 6. ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Le visite del tecnico per gli interventi programmati coperti dal presente Piano, saranno concordati tra il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, e l’Utente telefonicamente, con un preavviso minimo di 10 giorni. L’Utente potrà chiedere un rinvio fino a 3 giorni prima dell’intervento. Ove non fosse possibile effettuare la visita nella data concordata per assenza dell’Utente, il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, sarà legittimato a sua discrezione, a fissare una nuova data per l’effettuazione dell’intervento. In questo caso il SAT o altro soggetto autorizzato Riello, lascerà presso l’abitazione un documento cartaceo attestante il sopralluogo e l’impossibilità dell’intervento.

## 7. RAPPORTI CON I CONSUMATORI E RECESSO

Le presenti Condizioni Generali non pregiudicano i diritti e le azioni riconosciuti dal Decreto Legislativo 6.9.2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni (il “Codice del Consumo”), nel caso in cui l’Utente sia qualificabile come “consumatore” ai sensi del Codice del Consumo medesimo. Ai sensi di quanto disposto dagli artt. 49, 52 e 54 del Codice del Consumo, l’Utente, che sia qualificabile come consumatore, può recedere dal Piano entro 14 giorni dalla sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali tramite raccomandata A.R. inviata alla sede legale del SAT o di altro soggetto autorizzato Riello con cui detto Piano è stato sottoscritto. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che l’Utente invii la comunicazione relativa all’esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso stesso. Tutti gli estremi e gli indirizzi di contatto del SAT o di altro soggetto autorizzato Riello sono indicati nel frontespizio di queste “Condizioni Generali”. In caso di recesso, all’Utente saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a favore del SAT o altro soggetto autorizzato Riello (salvo quelli per prestazioni di servizi già effettuate), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui il SAT o altro soggetto autorizzato Riello è stato informato della decisione di recedere. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall’Utente per la transazione iniziale, salvo che non si sia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l’Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il predetto recesso impedirà all’Utente di fruire dell’Estensione di garanzia Riello a cui il Piano è collegato e comporterà il venir meno dell’Estensione stessa. In questa ipotesi, all’Utente saranno rimborsati eventuali somme già corrisposte (salvo quelli per prestazioni di servizi già effettuate), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui il SAT è stato informato della decisione di recedere (è sufficiente che l’Utente invii la comunicazione con raccomandata A.R. alla sede legale del SAT.) Detti rimborsi saranno effettuati tramite bonifico bancario o altra modalità scelta da Riello, salvo che non si sia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l’Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

## 8. FORO COMPETENTE

Ai sensi dell’art. 66 bis del Codice del Consumo, se l’Utente è un Consumatore, sarà competente in via esclusiva il foro del suo comune di residenza o di domicilio se ubicato nel territorio italiano. Se l’Utente è un Utente Professionale, qualsiasi controversia derivante o connessa alla presente Garanzia Convenzionale è deferita alla competenza esclusiva del Tribunale del luogo in cui ha sede il SAT o altro soggetto autorizzato Riello.

Data \_\_\_\_\_

Firma Cliente \_\_\_\_\_

Firma SAT \_\_\_\_\_