

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

(v. 2.0 del 01.01.2022)

Caro Utente, in linea con le modificazioni al Codice del Consumo applicabili a far data dal 01.01.2022, abbiamo aggiornato il presente documento sulla base della nuova normativa in materia di difetti di conformità dei beni – inclusi i beni con elementi digitali, costituiti dal connubio hardware e software – e dei contenuti digitali e servizi digitali (Direttive (UE) 2019/770 e 2019/771, recepite, rispettivamente, dal d.lgs. 173/2021 e dal d.lgs. 170/2021).

Ti invitiamo, pertanto, a leggere attentamente e salvare questa nuova versione del documento che a decorrere dal 1.1.2022 sostituisce il precedente documento sulla Garanzia Legale di Conformità.

Nel presente documento le lettere con iniziale maiuscola avranno il significato – ove non diversamente qui definito – specificato nelle Condizioni Generali di Vendita di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Tutti i Prodotti ed i Contenuti Digitali offerti tramite il Marketplace sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. da 128 a 135-*vicies ter* del Codice del Consumo rilasciata da ciascun Venditore (“**Garanzia Legale**”).

A) CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l’acquisto sul Marketplace per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. A coloro che hanno acquistato sul Marketplace e che non rivestano la qualità di consumatori saranno applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal Codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

B) QUANDO SI APPLICA

Laddove il Venditore tramite il Marketplace provveda alla vendita diretta agli utenti di Prodotti e/o di Contenuti Digitali è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto o dalla fornitura del Contenuto Digitale e che si manifesti **entro 2 (due) anni** da tale consegna o fornitura. Nel caso in cui il contratto di vendita di beni con elementi digitali o il contratto di fornitura di Contenuti Digitali preveda la fornitura continuativa di un Contenuto Digitale, il Venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del Contenuto Digitale e del Servizio Digitale che si manifesti per tutto il periodo di tempo in cui è prevista detta fornitura continuativa.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano **entro 1 (un) anno** dalla consegna del Prodotto o dalla fornitura del Contenuto Digitale esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del Prodotto o del Contenuto Digitale o con la natura del difetto di conformità. A partire dal **13° (tredicesimo) mese** successivo alla consegna del Prodotto o fornitura del Contenuto Digitale sarà, invece, onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna o fornitura dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, l’utente dovrà quindi fornire innanzitutto indicazione della data dell’acquisto e della consegna del Prodotto o fornitura del Contenuto Digitale. il Venditore potrà, quindi, richiedere all’utente di esibire la conferma d’ordine e/o la fattura di acquisto o lo scontrino, o il DDT, se applicabile, ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell’acquisto (per esempio l’estratto conto della carta di credito o l’estratto conto bancario) e la data della consegna (in caso di Prodotto) o di download o attivazione (in caso di Contenuto Digitale o di Servizio Digitale).

C) PRODOTTI

Che cosa è il difetto di conformità

Si ha un difetto di conformità, quando il Prodotto acquistato dal consumatore:

- a) non è idoneo agli scopi per cui si impiegano abitualmente beni del medesimo tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal Venditore e al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali ovvero non possiede le funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita concluso con l'utente e ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che l'utente può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto della natura del Prodotto e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal Venditore, dal produttore o da altri soggetti nella catena distributiva, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta, se la decisione di acquistare il Prodotto è stata influenzata da tale dichiarazione pubblica;
- c) non possiede le qualità ovvero non corrisponde alla descrizione di un campione o modello che il Venditore ha presentato al consumatore prima della conclusione del contratto di vendita;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato;
- e) non è fornito assieme a tutti gli accessori, ivi incluso l'imballaggio, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del Prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al Prodotto e/o, a seconda dei casi, a quanto indicato all'interno della Scheda Prodotto, delle dichiarazioni pubbliche, della pubblicità e dell'etichetta.

Il Venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche, fatte dal produttore e/o da terzi, di cui non era a conoscenza e che non poteva conoscere con l'ordinaria diligenza, prima della conclusione del contratto di vendita.

Sono considerati difetti di conformità, altresì, la mancata indicazione circa la presenza di aggiornamenti idonei al mantenimento della conformità del Prodotto, la mancata fornitura di tali aggiornamenti, la violazione di diritti di terzi ivi inclusi i diritti di proprietà intellettuale che comportino una limitazione all'utilizzazione del Prodotto; l'errata installazione del Prodotto, laddove quest'ultima sia prevista dal contratto di vendita e sia stata eseguita dal Venditore o sotto la responsabilità del Venditore ovvero nel caso in cui l'installazione, a carico del consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite dal Venditore o dal fornitore del Contenuto Digitale.

Rimedi a disposizione dell'utente

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- a) in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita ed entro un congruo periodo di tempo del Prodotto, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati in capo al Venditore, rispetto all'altro rimedio;
- b) in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o impongano costi sproporzionati al Venditore, ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui, ovvero si manifesti un difetto di conformità nonostante il tentativo del Venditore di ripristinare la conformità del Prodotto o, ancora, il difetto di conformità sia talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al Venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il Prodotto avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

L'utente non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

D) CONTENUTI DIGITALI E SERVIZI DIGITALI

Che cosa è il difetto di conformità

Si ha un difetto di conformità, quando il Contenuto Digitale fornito al consumatore:

- a) non è idoneo agli scopi per i quali servono abitualmente Contenuti Digitali del medesimo tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali ovvero non possiede le funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto concluso con l'utente e ordinariamente presenti in un Contenuto Digitale o Servizio Digitale del medesimo tipo e che l'utente può ragionevolmente aspettarsi, anche tenuto conto della natura del Contenuto Digitale e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal Venditore o da altri soggetti nella catena distributiva, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta, se la decisione di acquistare il Contenuto Digitale o Servizio Digitale è stata influenzata da tale dichiarazione pubblica;
- c) non corrisponde alla eventuale versione di prova o anteprima del Contenuto Digitale messa a disposizione dal Venditore prima della conclusione del contratto;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato;
- e) non è fornito assieme a tutti gli accessori, ivi incluso l'imballaggio ove applicabile, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del Contenuto Digitale o Servizio digitale non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al Contenuto Digitale e/o, a seconda dei casi, da quanto indicato all'interno della Scheda Prodotto o del Contenuto Digitale.

Il Venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche, fatte dal produttore e/o da terzi, di cui non era a conoscenza e che non poteva conoscere con l'ordinaria diligenza, prima della conclusione del contratto con l'utente.

Sono considerati difetti di conformità, altresì, la mancata indicazione circa la presenza di aggiornamenti idonei al mantenimento della conformità del Contenuto Digitale, la mancata fornitura di tali aggiornamenti, la lesione dei diritti di terzi, ivi inclusi i loro diritti di proprietà intellettuale, che comportino una limitazione all'utilizzo del Contenuto Digitale l'errata integrazione del Contenuto Digitale nell'ambiente digitale del consumatore, laddove quest'ultima sia prevista dal contratto di vendita e sia stata eseguita dal Venditore o sotto la responsabilità del Venditore ovvero nel caso in cui l'integrazione, a carico del consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite dal Venditore.

Rimedi a disposizione dell'utente

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

a) in via primaria, al ripristino gratuito della conformità del Contenuto Digitale, entro un congruo periodo di tempo dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto la denuncia dell'utente, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati in capo al Venditore;

b) in via secondaria (nel caso cioè in cui il ripristino della conformità sia impossibile o imponga costi sproporzionati al Venditore, ovvero il ripristino della conformità non sia stato realizzato entro termini congrui, ovvero si manifesti un difetto di conformità nonostante il tentativo del Venditore di ripristinare la conformità del Contenuto Digitale o, ancora, il difetto di conformità sia talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al Venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il Contenuto Digitale avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità e (ii) dell'entità del difetto di conformità.

L'utente non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

E) COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Nel caso in cui un Prodotto o un Contenuto Digitale acquistato sul Marketplace, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente può contattare il [servizio clienti](#) del Venditore con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo multiservicespalermo@hotmail.it
- per telefono, al numero +390916517065 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00;
- per posta, scrivendo a Multiservices di Genovese Giuseppe
Corso Tukory 282/284
90134 Palermo (PA).

Il Venditore darà tempestivo riscontro alla comunicazione del presunto difetto di conformità e indicherà all'utente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il Prodotto o il Contenuto Digitale appartiene e/o del difetto denunciato.

Qualora si debba rimediare a un difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione del Prodotto, l'utente è tenuto a mettere il Prodotto a disposizione del Venditore, che lo ritirerà a proprie spese.

Qualora l'utente abbia richiesto, nei casi che precedono, una riduzione del prezzo, la riduzione è proporzionale alla diminuzione di valore del Prodotto ricevuto dal consumatore o del Contenuto Digitale rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme.

L'utente può esercitare il diritto alla risoluzione del contratto nei casi che precedono e/o negli altri casi previsti dalla normativa vigente, mediante una dichiarazione al Venditore, ai recapiti che precedono, contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto.

Specifiche in materia di risoluzione del contratto di acquisto dei Prodotti

Se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei Prodotti consegnati a norma del contratto di vendita, il consumatore può risolvere il contratto limitatamente ai Prodotti non conformi. Il contratto potrà essere risolto anche per i Prodotti acquistati insieme ai Prodotti non conformi, solo laddove non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilità i Prodotti non affetti da vizi.

Alla risoluzione del contratto di vendita, il consumatore è tenuto a restituire il Prodotto al Venditore, a

spese di quest'ultimo, al seguente indirizzo:

Multiservices di Genovese Giuseppe Corso Tukory 282/284 90134 Palermo (PA)
--

In caso di risoluzione del contratto, il Venditore rimborsa all'utente il prezzo pagato per il Prodotto, al ricevimento del bene o delle prove fornite dall'utente in ordine al fatto di aver restituito o spedito il Prodotto.

Specifiche in materia di riduzione del prezzo e di risoluzione del contratto di fornitura dei Contenuti Digitali

In caso di riduzione del prezzo o di risoluzione del contratto di fornitura del Contenuto Digitale, il Venditore rimborsa all'utente tutti gli importi versati in esecuzione del contratto, **entro 14 (quattordici) giorni** dal giorno in cui è informata della decisione dell'utente di esercitare il diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Tuttavia, se il contratto prevede la fornitura del Contenuto Digitale per un periodo di tempo, e il Contenuto Digitale è stato conforme per un periodo di tempo prima della richiesta di riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto, il Venditore rimborsa all'utente solo la parte dell'importo pagato, corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale non è stato conforme e – solo nel caso di risoluzione del contratto – gli importi eventualmente pagati in anticipo dall'utente.

Il Venditore effettua il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'utente per pagare il Contenuto Digitale, salvo il caso in cui le parti si accordino sull'utilizzo di un altro mezzo e sempre che l'utente non debba sostenere alcuna spesa relativa al rimborso.

A seguito della risoluzione del contratto da parte dell'utente, il Venditore può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del Contenuto Digitale da parte dell'utente, rendendolo inaccessibile o disattivando l'Account Utente. In ogni caso, in seguito alla risoluzione del contratto, è fatto obbligo all'utente di astenersi dall'utilizzare il Contenuto Digitale.

Se il Contenuto Digitale è stato fornito su un supporto materiale, l'utente lo restituisce al Venditore, su richiesta e a spese del Venditore, senza indebito ritardo. L'utente non è tenuto a pagare per l'uso del Contenuto Digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto, durante il quale il Contenuto Digitale non è stato conforme.

PRODOTTI PER I QUALI ESISTE UN CAT

Nel caso in cui per il Prodotto esista un Centro Assistenza Autorizzato dal produttore ("**CAT**"), il Venditore provvederà al ritiro del Prodotto e all'invio dello stesso al CAT territorialmente competente, fermo restando che è il Venditore il soggetto responsabile della applicazione della Garanzia Legale.

Il CAT effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in cui il difetto sussista, qualora l'utente abbia scelto, tra i rimedi disponibili, la riparazione, il CAT procederà alla riparazione. Qualora, invece, l'utente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per il Venditore eccessivamente onerosa od oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, il Venditore provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il CAT riscontri la sussistenza del difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione, sostituzione e trasporto saranno a carico del Venditore. Qualora il CAT non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, conseguentemente, le eventuali spese di riparazione e trasporto saranno a carico dell'utente. Il Venditore informerà l'utente di tale circostanza e degli eventuali costi da sostenere, e si riserva la facoltà di inviare all'utente il preventivo formulato dal CAT per la riparazione, in modo che l'utente possa decidere se procedere o meno alla riparazione a proprie spese. L'utente dovrà autorizzare la riparazione a proprie spese e accettare i costi e le modalità di pagamento della stessa per iscritto. A seguito di tale accettazione si instaurerà una relazione diretta tra il CAT e l'utente alla quale il Venditore sarà del tutto estranea e rispetto alla

quale nessuna responsabilità potrà essere alla stessa imputata.

La riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e, comunque, salvo caso fortuito o forza maggiore, o casi di particolare gravità, **entro al massimo 60 (sessanta) giorni** di calendario dal giorno in cui il Venditore ha ricevuto il Prodotto difettoso. Entro tale termine il Prodotto nuovo o riparato sarà consegnato all'utente.

PRODOTTI PER I QUALI NON ESISTE UN CAT

Nel caso in cui la tipologia del Prodotto non preveda l'esistenza di un CAT, il Prodotto sarà ritirato dal Venditore che effettuerà la verifica della sussistenza o meno del difetto lamentato. Trovano applicazione, per quanto compatibili, le disposizioni e i termini di cui al paragrafo che precede.

il Venditore si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale di Conformità la conferma d'ordine e/o il DDT ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data di consegna.