

Regolamento Cliente - Condizioni generali

I servizi "Juice Care Plus" (di seguito, "Servizi" o "Protezioni" ovvero, singolarmente, "Servizio" o "Protezione") possono essere acquistati e sono validi in abbinamento ad uno dei Prodotti indicati al Punto 2 (di seguito "Prodotti" ovvero, singolarmente considerati, "Prodotto"). I Servizi sono prestati al cliente (di seguito, "Titolare della Protezione") da Juice S.p.A. con socio unico, con sede legale in Milano, via Achille Papa n. 30, Partita IVA 07582760158 (di seguito "Juice"), società soggetta a direzione e controllo della Med Computer Srl (Gruppo MGH) con sede legale in Macerata, Via 1° Maggio n. 2, Partita IVA 00940570435.

Se l'acquisto viene effettuato da un consumatore, si applicano le disposizioni del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, è Consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

I Servizi vengono erogati da Juice S.p.A. sulla base del presente regolamento cliente – condizioni generali.

1. Tipologie di Protezioni Juice Care Plus

1.1. I distinti Servizi disciplinati dal seguente contratto sono i seguenti:

- I) Assistenza per Danni Accidentali;
- II) Assistenza Aggiuntiva oltre la garanzia legale;
- III) Assistenza in caso di Furto.

1.2. Al presente contratto si applicheranno in via esclusiva e tassativamente i soli Servizi indicati nel frontespizio del presente Regolamento Cliente - condizioni generali.

2. Categorie di Prodotti coperti dalle Protezioni Juice Care Plus

2.1. Le Protezioni Juice Care Plus sono offerte da Juice in abbinamento ai Prodotti Apple appartenenti alle seguenti categorie:

- Apple iPhone
- Apple iPad
- Apple Mac
- Apple Watch
- Apple Display

3. Rapporto tra Protezioni Juice Care Plus e Garanzia Legale, e durata della Garanzia Legale

I Servizi non sostituiscono la garanzia legale del venditore (di seguito "Garanzia Legale"), la cui durata è di:

- 24 (ventiquattro) mesi dalla data di acquisto del Prodotto nuovo, per i Clienti che rivestono la qualifica di Consumatori. Si applicano gli art. 128 e seguenti del Codice del Consumo;

- 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto del Prodotto nuovo purché il vizio della cosa sia denunciato entro 8 (otto) giorni dalla scoperta e prima del decorso dell'anno dalla consegna ai sensi dell'art. 1495 del codice civile, per i Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatori.

4. Decorrenza, durata e attivazione della Protezione Juice Care Plus

4.1. La sottoscrizione delle Protezioni Juice Care Plus sarà possibile, alternativamente:

- 4.1.1. contestualmente all'acquisto di un Prodotto, ed in tal caso la durata di ciascun Servizio indicato nel frontespizio, nell'ambito delle categorie di cui all'art. 1.1, decorrerà dalla medesima data di acquisto;

- 4.1.2. successivamente alla data di acquisto, se attivo il servizio AfterSales, ed in tal caso la durata di ciascun Servizio indicato nel frontespizio, nell'ambito delle categorie di cui all'art. 1.1, decorrerà dalla data di attivazione. Juice si riserva il diritto di rifiutare la vendita di Juice Care Plus in abbinamento a prodotti acquistati da rivenditori diversi da Juice.

4.2. La durata della Protezione di cui all'art. 1.1 lett. II) decorrerà dal giorno successivo alla data di scadenza della Garanzia Legale, da calcolarsi sulla base della data di acquisto del Prodotto.

4.3. L'attivazione verrà effettuata direttamente dal punto vendita Juice al momento dell'acquisto.

4.4. In nessun caso la Protezione Juice Care Plus sarà valida ed utilizzabile oltre il periodo di durata indicato nella denominazione del Servizio prescelto, come indicata nel frontespizio.

4.5. Ai fini dell'attivazione della Protezione Juice Care Plus, il Titolare della Protezione sarà tenuto a conservare e, dietro apposita richiesta, esibire, il presente Regolamento Cliente e:

- 4.5.1. lo scontrino fiscale, ovvero il documento fiscale di altra natura, comprovante l'acquisto del Prodotto con evidenza della registrazione della Protezione Juice Care Plus nel caso previsto dall'art. 4.1.1 (di seguito "Prova d'Acquisto"), pena l'inoperatività della Protezione;

- 4.5.2. lo scontrino fiscale, ovvero il documento fiscale di altra natura, comprovante l'acquisto della Protezione Juice Care Plus nel caso previsto nel caso previsto dall'art. 4.1.1 (di seguito "Prova d'Acquisto"), pena l'inoperatività della Protezione.

5. Oggetto e condizioni della Protezione Juice Care Plus "Assistenza Danni Accidentali"

5.1. Il Servizio di cui all'art. 1.1.I) prevede, a discrezione di Juice, per un numero illimitato di eventi avvenuti e denunciati durante il periodo di durata del Servizio indicato nel frontespizio, ed in relazione alla gravità del difetto funzionale da urti e cadute riscontrato:

(a) la riparazione del Prodotto o della parte, utilizzando parti nuove o usate in precedenza equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità, oppure, se la riparazione non fosse possibile o risultasse antieconomica secondo le condizioni del produttore Apple,

(b) la sostituzione del Prodotto con uno dello stesso modello composto da parti nuove e/o usate in precedenza equivalenti a quelle nuove in termini di prestazioni e affidabilità, oppure, previo accordo con il Titolare della Protezione, con un Prodotto che abbia funzionalità analoghe, oppure

(c) la consegna di un Voucher del valore pari a:

- 50% del valore di acquisto (inclusa Iva), se l'evento si verifica entro 6 mesi dall'acquisto;

- 40% del valore di acquisto (inclusa Iva), se l'evento si verifica dai 6 ai 12 mesi dall'acquisto;

- 30% del valore di acquisto (inclusa Iva), se l'evento si verifica dai 12 ai 24 mesi dall'acquisto;

- 20% del valore di acquisto (inclusa Iva), se l'evento si verifica dai 24 ai 36 mesi dall'acquisto.

Il Voucher verrà emesso contestualmente alla restituzione del Prodotto alla Juice S.p.A., che ne diverrà proprietario, e dovrà essere utilizzato entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dall'emissione, solo presso un qualsiasi punto vendita Juice, tra quelli indicati nell'elenco consultabile al link: www.juice.it

5.2. Per ogni evento di Danno Accidentale per cui il Cliente intende attivare la Protezione, al momento della denuncia di esso il Titolare della Protezione è tenuto a versare a Juice un importo fisso quale contributo per la gestione amministrativa, nella misura indicata nella sottostante tabella in relazione al Dispositivo per cui si è attivata la Protezione.

Prodotto	Spese di gestione
Apple iPhone	69,00 €
Apple iPad	69,00 €
Apple Watch	69,00 €
Apple Mac	169,00 €
Apple Display	169,00 €

5.3. Il mancato versamento del contributo di cui all'art. 5.2 comporterà l'impossibilità di attivare la Protezione per l'evento denunciato.

5.4. Per Danno accidentale si intende qualsiasi danno fisico, rottura o guasto del Prodotto a causa di un evento imprevedibile e non intenzionale verificatosi in conseguenza del maneggiamento dello stesso (ad es: caduta) o di un evento esterno (es: condizioni atmosferiche estreme). Il danno deve pregiudicare la funzionalità del Prodotto, ivi incluse le crepe purché impediscano la visibilità del display. Si applicano le esclusioni di cui all'art. 9.

5.5. In caso di sostituzione di un Prodotto o di una parte, nonché in caso di consegna di Voucher, gli articoli sostitutivi diventano di proprietà del Titolare della Protezione, salvo i casi di noleggio, locazione o analoghi in cui gli articoli sostitutivi rimarranno di proprietà della società finanziaria o di noleggio, di Juice, o di altra società del gruppo MGH.

6. Oggetto e condizioni della Protezione Juice Care Plus "Assistenza aggiuntiva oltre la garanzia legale"

6.1. Il Servizio di cui all'art. 1.1.II) prevede l'Assistenza aggiuntiva oltre la durata della Garanzia Legale del venditore, come definita all'art. 3, per il periodo di mesi indicato nel frontespizio delle presenti condizioni generali, decorrente dal giorno successivo alla data di scadenza della Garanzia Legale ed alle medesime condizioni di questa.

6.2. Per i Clienti Consumatori, si applicano gli articoli 128 e segg. D. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, c.d. "Codice del Consumo").

7. Oggetto e condizioni della Protezione Juice Care Plus "Assistenza per Furto"

7.1. Il Servizio di cui all'art. 1.1.III) prevede il riconoscimento al Titolare della Protezione che subisca un furto, come definito a norma dell'art. 6.2., di:

- un Voucher, valido per l'acquisto presso qualsiasi punto vendita Juice, di importo pari a quello indicato nella tabella sottostante in relazione al prezzo pagato per il Prodotto oggetto della Protezione, qualora il Titolare della Protezione sia anche il legittimo proprietario del Prodotto;

Importo Voucher	Periodo
80%	Entro 6 mesi
70%	Entro 12 mesi
60%	Entro 24 mesi
40%	Entro 36 mesi

oppure, in alternativa:

- la sostituzione del Prodotto oggetto di Furto con altro dispositivo aventi caratteristiche tecniche pari o superiori, nel caso in cui il Titolare della Protezione non sia proprietario del Prodotto, perché detenuto in forza di contratto di noleggio operativo, di leasing, o analoghi. In tale caso, sia il Prodotto oggetto di Furto, se e qualora rinvenuto successivamente, sia il Prodotto sostituito, rimarranno di proprietà esclusiva della società finanziaria o di noleggio, di Juice, o di altra società del gruppo MGH, salvo espresso riscatto da parte del Cliente.

7.2. Per "Furto" si intende qualsiasi evento denunciato come tale all'Autorità Giudiziaria dal Titolare della Protezione, avente ad oggetto il Prodotto, purché avente le seguenti caratteristiche:

- Furto del Prodotto accaduto all'interno delle mura domestiche del Titolare della Protezione, a seguito di introduzione con effrazione o scasso o uso di chiavi false, e rapina accaduta all'interno delle mura domestiche;
- Furto del Prodotto riposto all'interno dell'autovettura o autocarro del Titolare della Protezione mediante effrazione o scasso dell'autovettura o autocarro stessi;
- Furto aggravato del Prodotto, furto con destrezza, scippo o rapina ai danni del Titolare della Protezione avvenuto all'esterno dell'abitazione di residenza, purché il Titolare della Protezione abbia a portata di mano o indosso il dispositivo.

7.3. Sono esclusi dalla protezione:

- Furto del Prodotto all'esterno dell'abitazione lasciato incustodito;
- Smarrimento, Ammanco;
- Dolo del Titolare della Protezione;
- Danni causati da ordigni esplosivi, atti di guerra (dichiarata e non);
- Furto degli accessori o della Sim card;
- Furto dei dati contenuti o archiviati nel Prodotto;
- Furto avvenuto nei locali contenenti il Prodotto lasciati incustoditi per più di 45 giorni consecutivi.

7.4. Affinché il Titolare della Protezione possa beneficiare della Protezione per Furto, deve:

- denunciare tempestivamente l'evento all'Autorità Giudiziaria, indicando necessariamente nella relativa denuncia-querela il numero di serie o IMEI del Prodotto, che deve coincidere con quello indicato nella Prova di Acquisto ovvero nel documento attestante la sostituzione del Prodotto da un Centro Autorizzato Apple dopo l'acquisto;

- trasmettere a Juice copia della denuncia-querela depositata, completa del verbale di ratifica, unitamente alla richiesta di attivazione del servizio Assistenza Furto.

Il mancato rispetto anche di una sola delle condizioni che precedono, comporterà l'impossibilità per il Titolare della Protezione di ottenere il voucher o la sostituzione del Prodotto.

7.5. Il servizio di Assistenza "Furto" è operante per un solo evento per tutta la durata della relativa Protezione, come indicata nel frontespizio del Presente Regolamento Cliente e determinata ai sensi dell'art. 4.1.

7.6. Il Titolare della Protezione prende atto ed accetta che, una volta ottenuto il Voucher ai sensi dell'art. 7.1, Juice diventerà proprietaria e titolare in via esclusiva di ogni diritto sul Prodotto ivi incluso il diritto di blocco del sistema su proprio sistema di gestione remota MDM. Pertanto, qualora il Prodotto venga rinvenuto successivamente e restituito al Titolare della Protezione, questi si obbliga a consegnarlo senza ritardo a Juice, pena il risarcimento del danno nei confronti di Juice.

7.7. Il Titolare della Protezione prende atto ed accetta che, qualora Juice o altra società del gruppo Med Computer Srl (MGH) abbia emesso il voucher o provveduto alla sostituzione del Prodotto ed acquisito il diritto di proprietà sul Prodotto stesso, Juice o altra società del gruppo Med Computer Srl (MGH) avrà il diritto di percepire eventuali indennizzi direttamente dalla propria compagnia assicuratrice, se ed in quanto abbia stipulato apposita polizza.

8. Richiesta di assistenza Juice Care Plus

8.1. In occasione di un evento coperto dal Servizio Assistenza Juice Care Plus, il Titolare della Protezione potrà richiedere assistenza presso i negozi della catena Juice come indicato sul sito consultabile al link <https://www.juice.it/hai-bisogno-di-assistenza> tenendo a disposizione il presente Regolamento Cliente e la Prova d'acquisto del Prodotto.

8.2. Juice provvederà, inoltre, ad effettuare le necessarie verifiche tecniche, controllando le cause che hanno determinato il danno e/o malf funzionamento e/o difetto di fabbricazione segnalato.

8.4. Sarà cura del servizio Juice Care Plus fornire un numero di pratica (ticket) che identificherà la gestione del relativo intervento in tutte le sue fasi.

9. Esclusioni dalla Protezione Juice Care Plus "Assistenza Danni Accidentali"

9.1. Danni e Malfunzionamenti protetti con il Servizio di cui all'art. 4 non comprendono, e dunque la Protezione sarà inoperante per:

- (a) i danni causati con dolo, frode, colpa grave, o uso anomalo, improprio, o incuria del Prodotto da parte del Titolare della Protezione o delle persone di cui debba rispondere legalmente;
- (b) i danni alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (ad esempio i materiali d'uso e consumo, batterie);
- (c) i danni dovuti a deperimento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal produttore;
- (d) i danni verificatisi in conseguenza di interventi di assistenza (inclusi upgrade ed espansioni), montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulizia, controllo, manutenzione e revisione, che non siano stati eseguiti da rappresentanti Apple né da Centri Assistenza Autorizzati Apple ("AASP");
- (e) Prodotti Apple che presentano parti mancanti e/o abbiano subito modifiche al fine di alterarne le funzionalità o le capacità senza previa autorizzazione scritta da parte di Apple;
- (f) Prodotti Apple che, a seguito d'ispezione del Centro Assistenza Autorizzato Apple, risultano avere componenti di terze parti o comunque non fornite o distribuite da Apple;
- (g) Prodotti Apple il cui numero di serie è stato rimosso o reso illeggibile;
- (h) Prodotti Apple oggetto di furto secondo quanto riferito a Apple dalle autorità competenti o di cui non si è in grado di disattivare il codice abilitato o le altre misure di sicurezza previste per impedire l'accesso non autorizzato, laddove non si riesca a dimostrare in alcun modo di essere l'utente autorizzato del prodotto (es. fornendo la prova d'acquisto);
- (i) i danni di natura estetica lievi che non pregiudichino la funzionalità e non impediscano l'utilizzo del Prodotto;
- (j) i danni occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali;
- (k) i danni occorsi mentre il Prodotto si trova a disposizione di, sottoposto alla custodia di, o affidato a, terzi, o su mezzi di trasporto (ciclomotori, automezzi etc), anche di vettori terzi, salvo quanto previsto dall'art. 5 (ritiro e successivo recapito del Prodotto per assistenza);
- (l) i danni a Prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile;
- (m) qualsiasi perdita di dati, file o software o qualsiasi altra perdita risultante dal guasto o danno del Prodotto. Il Titolare della Protezione è tenuto ad effettuare a propria cura e spese il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza a Juice.

9.2. I Servizi 1.1. II) e 1.1. III) non comprendono protezione per Danni accidentali.

9.3. Tutte le Protezioni Juice Care Plus perdono efficacia qualora le riparazioni siano affidate dal Titolare a persone o società non autorizzate da Juice S.p.A., ovvero qualora il Prodotto risulti essere stato in precedenza manomesso o riparato presso centri non autorizzati Apple. Eventuali riparazioni fatte effettuare dal Titolare della Protezione senza preventiva autorizzazione di Juice saranno a completo carico del Titolare della Protezione.

9.4. Qualsiasi intervento effettuato nei termini del presente Regolamento Cliente non comporterà prolungamento della durata della Protezione Juice Care Plus.

10. Validità Territoriale

La Protezione Juice Care Plus è valida solo per gli eventi verificatisi sul territorio italiano.

11. Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non è qui espressamente regolato, si applicano le disposizioni della legge italiana.

12. Foro competente

12.1. Per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto o ad esso relativa sarà competente in via esclusiva: a) se il Titolare della Protezione è qualificabile come Consumatore, il Foro del luogo di residenza o di domicilio dello stesso; b) in ogni altro caso, il foro competente in base alle generali regole processuali italiane.

12.2. Juice informa l'utente che rivesta la qualifica di Consumatore, che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al Sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

È fatto salvo in ogni caso il diritto del Consumatore di ricorrere al giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti condizioni generali.

13. Diritto di recesso del Consumatore

13.1. Ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 206/2005, nel caso di stipula del presente contratto a distanza, o di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il Titolare della Protezione che rivesta la qualifica di Consumatore ha diritto di recedere entro 14 (quattordici) giorni dalla stipula.

13.2. Il diritto di recesso andrà esercitato in forma scritta, semplicemente manifestando la decisione di recedere dal contratto ed indicando tutti i propri dati anagrafici ed il numero del presente contratto indicato nel frontespizio, e comunicato a Juice attraverso una delle modalità indicate all'art.14.

13.3. La comunicazione scritta di recesso dovrà pervenire a Juice entro il termine indicato all'art. 13.1.

14. Assistenza Clienti, Comunicazioni e Reclami

È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni o inoltrare reclami contattando il servizio clienti di Juice S.p.A. ("Servizio Clienti") con le seguenti modalità ai seguenti recapiti:

- per e-mail, all'indirizzo support@juice.it;
- per PEC, all'indirizzo pec@pec.juice.it
- per posta, scrivendo a Juice S.p.A., Via Achille Papa n. 30, 20149 Milano.

Juice risponderà tempestivamente per iscritto ai reclami presentati.

15. Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Il Cliente autorizza la Juice al trattamento dei dati personali ai sensi del REG. UE 679/16. L'informativa completa è disponibile al link: <https://www.juice.it/informativa-privacy-juicecare>

Si riporta di seguito, per i Clienti che rivestono la qualità di Consumatori, il testo degli Articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo.

Decreto legislativo 06/09/2005, n. 206

Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.

Publicato nella Gazz. Uff. 8 ottobre 2005, n. 235, S.O.

Titolo III

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ E GARANZIE COMMERCIALI PER I BENI DI CONSUMO

Capo I

Della vendita di beni [234]

Art. 128. Ambito di applicazione e definizioni [235]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il presente capo disciplina taluni aspetti dei contratti di vendita conclusi tra consumatore e venditore fra i quali la conformità dei beni al contratto, i rimedi in caso di difetto di conformità, le modalità di esercizio di tali rimedi e le garanzie convenzionali. A tali fini, ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta e di somministrazione nonché quelli di appalto, d'opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.

2. Ai fini del presente capo si intende per:

- a) contratto di vendita: qualsiasi contratto in base al quale il venditore trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagare il prezzo;
- b) consumatore: la persona fisica di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a);
- c) venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, anche tramite altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, utilizza i contratti di cui al comma 1, primo periodo, ivi compreso il fornitore di piattaforme se agisce per finalità che rientrano nel quadro della sua attività e quale controparte contrattuale del consumatore per la fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali;
- d) produttore: il fabbricante di un bene, l'importatore di un bene nel territorio dell'Unione o qualsiasi altra persona che si presenta come produttore apponendo sul bene il suo nome, marchio o altro segno distintivo;
- e) bene:
 - 1) qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare; l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
 - 2) qualsiasi bene mobile materiale che incorpora, o è interconnesso con, un contenuto digitale o un servizio digitale in modo tale che la mancanza di detto contenuto digitale o servizio digitale impedirebbe lo svolgimento delle funzioni proprie del bene ("beni con elementi digitali");
 - 3) gli animali vivi;
- f) contenuto digitale: i dati prodotti e forniti in formato digitale;
- g) servizio digitale:
 - 1) un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, memorizzare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure
 - 2) un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati;
- h) compatibilità: la capacità del bene di funzionare con hardware o software con cui sono normalmente utilizzati i beni del medesimo tipo, senza che sia necessario convertire i beni, l'hardware o il software;
- i) funzionalità: la capacità del bene di svolgere tutte le sue funzioni in considerazione del suo scopo;
- l) interoperabilità: la capacità del bene di funzionare con hardware o software diversi da quelli con cui sono normalmente utilizzati i beni dello stesso tipo;
- m) supporto durevole: ogni strumento che permetta al consumatore o al venditore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- n) garanzia convenzionale: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore (il "garante"), assunto nei confronti del consumatore, in aggiunta agli obblighi di legge in merito alla garanzia di conformità, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene, qualora esso non corrisponda alle caratteristiche, o a qualsiasi altro requisito non relativo alla conformità, enunciati nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità disponibile al momento o prima della conclusione del contratto;
- o) durabilità: la capacità dei beni di mantenere le loro specifiche funzioni e prestazioni attraverso un uso normale;
- p) senza spese: senza i costi necessari per rendere conformi i beni, con particolare riferimento alle spese di spedizione, di trasporto, di mano d'opera e di materiali;
- q) asta pubblica: metodo di vendita in cui i beni o servizi sono offerti dal venditore ai consumatori che partecipano, o ai quali è data la possibilità di partecipare personalmente all'asta, la quale si svolge mediante una trasparente procedura competitiva gestita da una casa d'aste e in cui l'aggiudicatario è tenuto all'acquisto dei beni o servizi.

3. Le disposizioni del presente capo non si applicano ai contratti di fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitale, i quali rientrano nel campo di applicazione delle disposizioni di attuazione della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti digitali o servizi digitali. Esse si applicano ai contenuti digitali o ai servizi digitali incorporati o interconnessi con beni, ai sensi del comma 2, lettera e), numero 2), i quali sono forniti con il bene in forza del contratto di vendita, indipendentemente dal fatto che i predetti contenuti digitali o servizi digitali siano forniti dal venditore o da terzi. Quando è dubbio se la fornitura di un contenuto o di un servizio digitale incorporato o interconnesso faccia parte del contratto di vendita, si presume che tale fornitura rientri nel contratto di vendita.

4. Le disposizioni del presente capo non si applicano inoltre:

- a) al supporto materiale che funge esclusivamente da vettore del contenuto digitale;
- b) ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai, o secondo altre modalità previste dalla legge.

5. Le disposizioni del presente capo si applicano alla vendita di beni usati, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa, anche nel caso in cui siano venduti in aste pubbliche qualora non siano state messe a disposizione dei consumatori informazioni chiare e complete circa l'inapplicabilità delle disposizioni del presente capo.

Note: [234] L'originario Capo I, comprendente gli articoli da 128 a 135, è stato così sostituito con l'attuale Capo I, comprendente gli articoli da 128 a 135-septies, dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021. Precedentemente la rubrica del presente Capo era la seguente: «Della vendita dei beni di consumo».

[235] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 129. Conformità dei beni al contratto[236]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore fornisce al consumatore beni che soddisfano i requisiti di cui ai commi 2 e 3, nonché le previsioni degli articoli 130 e 131 in quanto compatibili, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 132.

2. Per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve possedere i seguenti requisiti soggettivi, ove pertinenti:

- a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;
- b) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;
- c) essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita;
- d) essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.

3. Oltre a rispettare i requisiti soggettivi di conformità, per essere conforme al contratto di vendita il bene deve possedere i seguenti requisiti oggettivi, ove pertinenti:

- a) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo, tenendo eventualmente conto di altre disposizioni dell'ordinamento nazionale e del diritto dell'Unione, delle norme tecniche o, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta dell'industria applicabili allo specifico settore;
- b) ove pertinente, possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- c) ove pertinente essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- d) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore, o da altre persone nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

Note: [236] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 130. Obblighi del venditore e condotta del consumatore[237]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche di cui all'articolo 129, comma 3, lettera d), quando, anche alternativamente, dimostra che:

- a) non era a conoscenza della dichiarazione pubblica in questione e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
- b) la dichiarazione pubblica è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto con le stesse modalità, o con modalità simili a quelle con le quali è stata resa;
- c) la decisione di acquistare il bene non è stata influenzata dalla dichiarazione pubblica.

2. Nel caso di beni con elementi digitali, il venditore è obbligato a tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità di tali beni, e a fornirglieli, nel periodo di tempo:

- a) che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, date la tipologia e la finalità dei beni e degli elementi digitali, e tenendo conto delle circostanze e della natura del contratto, se il contratto di vendita prevede un unico atto di fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale; oppure
- b) indicato all'articolo 133, commi 2 o 3, a seconda dei casi, se il contratto di vendita prevede una fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale nell'arco di un periodo di tempo.

3. Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti a norma del comma 2, il venditore non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che:

- a) il venditore abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore;
- b) la mancata, o errata, installazione dell'aggiornamento da parte del consumatore non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dal venditore al consumatore.

4. Non vi è difetto di conformità ai sensi dell'articolo 129, comma 3, e dell'articolo 130, comma 2, se, al momento della conclusione del contratto di vendita, il consumatore era stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare del bene si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti da tali norme e il consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto di vendita.

Note: [237] Articolo modificato dall'art. 15, commi 1 e 2, D.Lgs. 23 ottobre 2007, n. 221. Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 131. Errata installazione dei beni [238]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. L'eventuale difetto di conformità che deriva dall'errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se:

- a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure
- b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata effettuata dal consumatore e l'errata installazione dipende da carenze nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore o, per i beni con elementi digitali, fornite dal venditore o dal fornitore del contenuto digitale o del servizio digitale.

Note: [238] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 132. Diritti dei terzi [239]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. I rimedi di cui all'articolo 135-bis si estendono ai casi di impedimento o limitazione d'uso del bene venduto in conformità a quanto previsto dagli articoli 129 e 130, conseguenti ad una restrizione derivante dalla violazione di diritti dei terzi, in particolare di diritti di proprietà intellettuale, fatte salve altre disposizioni previste dall'ordinamento giuridico in tema di nullità, annullamento o altre ipotesi di scioglimento del contratto.

Note: [239] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 133. Responsabilità del venditore[240]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene eseguita ai sensi dell'articolo 61 e che si manifesta entro due anni da tale momento. Fermo quanto previsto dall'articolo 130, comma 2, il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali.

2. Nel caso di beni con elementi digitali, quando il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo, il venditore è responsabile anche per qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che si verifica o si manifesta entro due anni dal momento della consegna dei beni con elementi digitali. Se il contratto prevede una fornitura continuativa per più di due anni, il venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale o del servizio digitale che si verifica o si manifesta nel periodo di tempo durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto di vendita.

3. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti di cui all'articolo 135-bis.

4. Nel caso di beni usati le parti possono limitare la durata della responsabilità di cui ai commi 1 e 2 e il termine di prescrizione di cui al comma 3 ad un periodo di tempo non inferiore ad un anno.

Note: [240] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 134. Diritto di regresso[241]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un'azione o ad un'omissione di una persona nell'ambito dei passaggi precedenti della medesima catena contrattuale distributiva, inclusa l'omissione di fornire gli aggiornamenti per i beni con elementi digitali a norma dell'articolo 130, comma 2, ha diritto di regresso nei confronti della persona o delle persone responsabili nella catena di transazioni commerciali.

2. Il venditore finale che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore può agire in regresso, entro un anno dall'esecuzione della prestazione, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.

Note: [241] Articolo corretto da Comunicato 3 gennaio 2006, pubblicato nella G.U. 3 gennaio 2006, n. 2. Successivamente, il presente articolo è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135. Onere della prova[242]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Salvo prova contraria, si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Il presente comma si applica anche ai beni con elementi digitali.

2. Per i beni con elementi digitali per i quali il contratto di vendita prevede la fornitura continuativa del contenuto digitale o del servizio digitale per un periodo di tempo, l'onere della prova riguardo al fatto che il contenuto digitale o il servizio digitale era conforme entro il periodo di tempo di cui all'articolo 133, comma 2, spetta al venditore per qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro il termine indicato da tale articolo.

Note: [242] Articolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-bis. Rimedi[243]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. In caso di difetto di conformità del bene, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità, o a ricevere una riduzione proporzionale del prezzo, o alla risoluzione del contratto sulla base delle condizioni stabilite nei seguenti commi.

2. Ai fini del ripristino della conformità del bene, il consumatore può scegliere tra riparazione e sostituzione, purché il rimedio prescelto non sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, non imponga al venditore costi sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze e, in particolare, delle seguenti:

- a) il valore che il bene avrebbe in assenza del difetto di conformità;
- b) l'entità del difetto di conformità;
- c) la possibilità di esperire il rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

3. Il venditore può rifiutarsi di rendere conformi i beni se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o se i costi che il venditore dovrebbe sostenere sono sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze, comprese quelle di cui al comma 2, lettere a) e b).

4. Il consumatore ha diritto ad una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-quater nel caso in cui:

- a) il venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione oppure non ha effettuato la riparazione o la sostituzione, ove possibile, ai sensi dell'articolo 135-ter, commi 1, 2 e 3, oppure ha rifiutato di rendere conformi i beni ai sensi del comma 3;
- b) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene;
- c) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita; oppure
- d) il venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

5. Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità. L'onere della prova della lieve entità del difetto è a carico del venditore.

6. Il consumatore può rifiutarsi di eseguire il pagamento di qualsiasi parte di prezzo fino a quando il venditore non abbia adempiuto agli obblighi previsti dal presente capo. Restano ferme le disposizioni del codice civile che disciplinano l'eccezione di inadempimento e il concorso del fatto del consumatore.

Note: [243] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-ter. Riparazione o sostituzione[244]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La riparazione o la sostituzione sono effettuate:

- a) senza spese;
- b) entro un congruo periodo di tempo dal momento in cui il venditore è stato informato dal consumatore del difetto di conformità;
- c) senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.

2. Qualora si debba rimediare al difetto di conformità mediante riparazione o sostituzione dei beni, il consumatore deve metterli a disposizione del venditore. Il venditore riprende i beni sostituiti a proprie spese.

3. Qualora la riparazione richieda la rimozione del bene installato in modo conforme alla natura e allo scopo dello stesso prima che si manifesti il difetto di conformità, o qualora si riveli necessario sostituire il bene, l'obbligo di riparare o sostituire il bene comprende la rimozione del bene non conforme e l'installazione del bene sostitutivo o riparato, oppure l'obbligo di sostenere le spese di rimozione o installazione.

4. Il consumatore non è tenuto a pagare per il normale uso del bene sostituito nel periodo precedente la sostituzione.

Note: [244] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-quater. Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto[245]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme.

2. Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto di vendita mediante una dichiarazione diretta al venditore contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto di vendita.

3. Se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei beni consegnati a norma del contratto di vendita e sussiste una causa di risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-bis, il consumatore può risolvere il contratto limitatamente ai beni non conformi e a quelli acquistati insieme ai beni non conformi, qualora non sia ragionevolmente presumibile la sussistenza di un interesse del consumatore a mantenere nella propria disponibilità i beni non affetti da vizi

4. Se il consumatore risolve interamente il contratto di vendita o, conformemente al comma 3, limitatamente ad alcuni dei beni consegnati in forza del contratto di vendita:

- a) il consumatore restituisce il bene al venditore, a spese di quest'ultimo, e
- b) il venditore rimborsa al consumatore il prezzo pagato per il bene al ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di aver restituito o spedito il bene.

Note: [245] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-quinquies. Garanzie convenzionali[246]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. La garanzia convenzionale vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima e nella relativa pubblicità disponibile al momento o prima della conclusione del contratto. Secondo le condizioni stabilite nel presente articolo e fatte salve eventuali altre disposizioni applicabili del diritto dell'Unione o nazionale, quando un produttore offre al consumatore una garanzia convenzionale concernente la durabilità di determinati beni nell'arco di un determinato periodo di tempo, il produttore è direttamente responsabile nei confronti del consumatore durante l'intero periodo di durata della garanzia per la riparazione o la sostituzione dei beni in conformità dell'articolo 135-ter. Nella dichiarazione di garanzia convenzionale di durabilità il produttore può offrire al consumatore condizioni più favorevoli. Se le condizioni stabilite nella dichiarazione di garanzia convenzionale sono meno vantaggiose per il consumatore rispetto alle condizioni stabilite nella relativa pubblicità, la garanzia convenzionale vincola secondo le condizioni stabilite nella pubblicità relativa alla garanzia convenzionale, a meno che la pubblicità associata sia stata corretta prima della conclusione del contratto secondo le stesse modalità, o con modalità simili a quelle in cui è stata resa.

2. La dichiarazione di garanzia convenzionale è fornita al consumatore su supporto durevole al più tardi al momento della consegna dei beni. La dichiarazione di garanzia convenzionale è redatta in un linguaggio semplice e comprensibile. Essa comprende i seguenti elementi:

- a) una dichiarazione chiara che il consumatore dispone per legge, a titolo gratuito, di rimedi per i difetti di conformità nei confronti del venditore e che tali rimedi non sono pregiudicati dalla garanzia convenzionale;
- b) nome e indirizzo del garante;
- c) la procedura che il consumatore deve seguire per far valere la garanzia convenzionale;
- d) la designazione dei beni cui si applica la garanzia convenzionale;
- e) le condizioni della garanzia convenzionale.

3. La garanzia deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.

4. Il mancato rispetto di quanto previsto dal comma 2 non pregiudica l'efficacia vincolante della garanzia convenzionale per il garante.

Note: [246] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-sexies. Carattere imperativo delle disposizioni[247]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Salvo quanto altrimenti disposto dal presente capo, è nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto ad escludere o limitare a danno del consumatore, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente capo. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.

2. Il venditore può sempre offrire al consumatore condizioni contrattuali di maggior tutela rispetto a quanto previsto dalle disposizioni del presente capo.

3. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di uno Stato non appartenente all'Unione europea, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente capo, laddove il contratto presenti uno stretto collegamento con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Note: [247] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.

Art. 135-septies. Tutela in base ad altre disposizioni[248]. In vigore dal 10 dicembre 2021

1. Per quanto non previsto dal presente capo, si applicano le disposizioni del codice civile in tema di formazione, validità ed efficacia dei contratti, comprese le conseguenze della risoluzione del contratto e il diritto al risarcimento del danno.

2. Per gli aspetti disciplinati dal presente capo non si applicano altre disposizioni aventi l'effetto di garantire al consumatore un diverso livello di tutela.

Note: [248] Articolo inserito dall'art. 1, comma 1, D.Lgs. 4 novembre 2021, n. 170, che ha sostituito l'intero Capo I; per l'efficacia e l'applicabilità di tale disposizione vedi l'art. 2, comma 1, del medesimo D.Lgs. n. 170/2021.