

**BOSCH**

## CONDIZIONI GENERALI D'USO E DI VENDITA

### A. INDICAZIONI GENERALI

Le presenti condizioni generali d'uso e di vendita (di seguito definite le "**Condizioni Generali d'Uso e di Vendita**") disciplinano l'utilizzo da parte di consumatori finali o clienti professionali (di seguito congiuntamente definiti i "**Clienti**") dei servizi offerti da Bosch (come di seguito definito) tramite il sito internet [www.bosch-clima-manutenzione.it](http://www.bosch-clima-manutenzione.it) (di seguito il "**Sito**") e la vendita ai Clienti tramite il Sito di servizi commercializzati da Robert Bosch S.p.A., con sede legale in Milano, Via Petitti 15, iscritta al Registro delle Imprese di Milano con il n. 00720460153, P.IVA n. IT00720460153, fax n. +39 02 36962623, email [manutenzione.online@it.bosch.com](mailto:manutenzione.online@it.bosch.com) (di seguito definita "**Bosch**"), la quale potrà altresì essere contattata attraverso una apposita sezione del Sito.

Le condizioni generali d'uso di cui al paragrafo B di seguito (di seguito definite le "**Condizioni Generali d'Uso**") e le condizioni generali di vendita del servizio di manutenzione obbligatoria di cui al paragrafo C di seguito (di seguito definite le "**Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione**") sono parte integrante delle Condizioni Generali d'Uso e di Vendita. In caso di contrasto tra le Condizioni Generali d'Uso e le Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione, queste ultime prevarranno. Tuttavia, nel caso in cui il Cliente non proceda all'acquisto di alcun servizio offerto da Bosch attraverso il Sito, si dovranno considerare applicabili esclusivamente le Condizioni Generali d'Uso di cui al Paragrafo B.

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 11 delle Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione, Bosch si riserva di aggiornare e modificare le Condizioni Generali d'Uso e di Vendita qualora questo sia richiesto da aggiornamenti normativi, modifica dei servizi offerti o esigenze derivanti da cambiamenti nelle policy aziendali. Le Condizioni Generali d'Uso e di Vendita in vigore sono quelle di volta in volta disponibili sul Sito. Qualora il Cliente non intendesse accettare la nuova versione delle Condizioni Generali d'Uso e di Vendita dovrà chiudere il proprio account sul Sito e cessare l'utilizzo dello stesso e dei servizi offerti tramite lo stesso.

Fatto salvo quanto indicato in precedenza, eventuali modifiche delle presenti Condizioni Generali d'Uso e di Vendita saranno valide solo se accettate per iscritto da un rappresentante autorizzato di Bosch.

Il Cliente dichiara di aver preso visione e si impegna a rispettare i contenuti del Codice Etico e del Code of Business Conduct di Bosch come aggiornato di volta in volta tramite la sua pubblicazione sul sito [www.bosch.it](http://www.bosch.it). Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il rispetto del Codice Etico e del Code of Business Conduct di Bosch come qui indicati rappresenta un elemento essenziale per Bosch ai fini dell'utilizzo del Sito e della fornitura dei servizi commercializzati tramite lo stesso di cui alle presenti Condizioni Generali di Vendita e di Manutenzione.

### B. CONDIZIONI GENERALI D'USO

#### 1. Obblighi del Cliente

- 1.1. Il Cliente dovrà conformarsi con i termini delle Condizioni Generali d'Uso e di Vendita e con la normativa applicabile nell'utilizzo del Sito e dei servizi offerti tramite il Sito e

Sede legale: Via C.I. Petitti, 15 - 20149 Milano - Italia.

Uffici Amministrativi: Via M.A. Colonna, 35; Via C.I. Petitti, 15 e 23 - 20149 Milano. Casella Postale 15049 - 20150 Milano, Tribunale di registrazione: Repertorio Economico Amministrativo di Milano n. 174459; Partita IVA: IT00720460153

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00720460153

Iscrizione al Registro dei Produttori AEE Numero IT08020000001251 del 15.02.2008

Capitale Sociale € 20.000.000 i.v.

BOSCH e relativo simbolo sono marchi registrati dalla Robert Bosch GmbH, Germania



non dovrà violare i diritti di Bosch, delle società del proprio gruppo, dei loro fornitori e di terzi.

## **2. Diritto d'autore, diritti sulle banche dati e marchi**

- 2.1. Tutti i contenuti presenti o resi disponibili sul Sito sotto forma, tra gli altri, di testi, immagini, grafici, suoni, animazioni, pulsanti, icone e video, ivi compresa la disposizione degli stessi, sono di proprietà di Bosch e/o di società del gruppo Bosch e/o dei propri fornitori di contenuti e sono protetti dalle leggi applicabili sul diritto d'autore, sul diritto sulle banche dati e sugli altri diritti di proprietà intellettuale.
- 2.2. Se non diversamente specificato, tutti i marchi, i segni distintivi, gli elementi grafici e i loghi presenti sul Sito sono di proprietà di Bosch e/o delle società del proprio gruppo e/o dei loro fornitori di servizi e sono protetti ai sensi della legge applicabile.
- 2.3. Non è consentito copiare, modificare o compiere ogni altra forma di utilizzo di quanto indicato agli articoli 2.1 e 2.2 senza l'espresso consenso scritto di Bosch.

## **3. Licenza per l'accesso ai servizi**

- 3.1. A condizione che il Cliente rispetti gli obblighi di cui alle presenti Condizioni Generali d'Uso e di Vendita e provveda al pagamento degli importi dovuti ai sensi delle stesse, Bosch concede una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sub-licenziabile per accedere al Sito unicamente per la fruizione dei servizi offerti tramite lo stesso. Questa licenza non include alcun diritto di rivendita o uso commerciale di alcuna funzionalità o contenuto del Sito, né il diritto di effettuare qualsiasi tipo di download o copia di informazioni dell'account disponibile sul Sito. Tutti i diritti non espressamente conferiti dalle presenti Condizioni Generali d'Uso e di Vendita restano di proprietà di Bosch e/o dei suoi licenzianti o fornitori.
- 3.2. Non è possibile riprodurre, duplicare, copiare, vendere, rivendere o in ogni altro modo utilizzare per qualsiasi uso commerciale i contenuti e segni distintivi di cui agli articoli 2.1 e 2.2 e ogni altro contenuto o funzionalità del Sito, in tutto o in parte senza l'espresso consenso scritto di Bosch. Non è possibile inoltre procedere al framing del Sito o utilizzare tecniche che consentano di appropriarsi indebitamente di qualsiasi marchio, logo, segno distintivo o altra informazione o contenuto, ivi incluse immagini, testi, impostazioni di pagina, o formato.

## **4. L'account sul Sito**

- 4.1. La registrazione al Sito comporterà la creazione di un account personale, non trasferibile e non condivisibile sullo stesso tramite il quale il Cliente potrà, tra gli altri, revisionare gli ordini relativi ai servizi acquistati tramite il Sito e verificare la scadenza del termine annuale dall'esecuzione dell'ultimo servizio di manutenzione acquistato tramite il Sito. Ove il Cliente sia una società, il Cliente riconosce che l'account verrà creato da una persona fisica con idonei poteri per vincolare la medesima società.
- 4.2. Il Cliente è responsabile di tutte le attività che verranno effettuate tramite il suo account e la sua password. A tal fine si impegna ad adottare precauzioni adeguate per garantire che la sua password rimanga sicura e riservata e si impegna a informare Bosch immediatamente nel caso abbia motivo di credere che qualunque soggetto terzo sia a conoscenza della sua password, o nel caso in cui la sua password sia, o presumibilmente stia per essere, utilizzata in modo non autorizzato.
- 4.3. Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che i dati forniti siano corretti e completi e a comunicare a Bosch immediatamente ogni cambiamento delle informazioni che ha fornito. Il Cliente potrà accedere e aggiornare la maggior parte delle informazioni fornite nella sezione "Il mio account" del Sito.
- 4.4. Bosch potrà aggiungere ulteriori funzionalità all'account che saranno notificate tramite il Sito e/o via email al Cliente.
- 4.5. Il Cliente non potrà utilizzare il proprio account e il Sito:
  - i) in modo tale da causare, o da poter causare, interruzioni, danni o malfunzionamenti agli stessi e alle loro funzionalità; e
  - ii) per finalità fraudolente, o comunque per commettere attività illecite.



## **5. Violazioni e responsabilità**

- 5.1. In caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 1.1, Bosch potrà impedire l'accesso al Sito e/o ai servizi offerti tramite il Sito e/o sospendere l'accesso all'account, fermo restando il diritto di risoluzione delle Condizioni Generali d'Uso e di Vendita in conformità alla normativa applicabile e l'obbligo da parte del Cliente di risarcire il danno subito da Bosch, dalle società del proprio gruppo di appartenenza e dai loro fornitori a causa della violazione.

## **6. Eventi di Forza maggiore**

- 6.1. Bosch non sarà responsabile per i ritardi di accesso al Sito e alle sue funzionalità che siano dovuti a malfunzionamenti della rete Internet, a casi fortuiti, cause di forza maggiore o in ogni caso eventi al di fuori del controllo di Bosch.

## **7. Protezione dei dati personali**

- 7.1. In relazione al trattamento dei dati personali del Cliente si rinvia all'informativa privacy disponibile al seguente [link](#).

## **8. Legge applicabile e foro competente**

- 8.1. Le presenti Condizioni Generali d'Uso sono regolate e interpretate ai sensi della legge italiana.
- 8.2. Nel caso in cui il Cliente sia un consumatore, il tribunale di residenza del consumatore avrà competenza esclusiva in relazione a qualsivoglia controversia derivante o relativa alle presenti Condizioni Generali d'Uso.
- 8.3. Nel caso in cui il Cliente sia un professionista o un'impresa, il tribunale di Milano avrà competenza esclusiva in relazione a qualsivoglia controversia derivante o relativa alle presenti Condizioni Generali d'Uso.
- 8.4. Fatto salvo il diritto del Cliente di agire davanti al tribunale competente, il Cliente è informato con le presenti Condizioni Generali d'Uso, in conformità con l'articolo 14 del Regolamento 524/2013/UE, che la Commissione europea ha realizzato una piattaforma per la risoluzione delle controversie online accessibile al seguente [link](#) che può essere utilizzata dal Cliente al fine di risolvere le controversie tra le parti e che Bosch può essere contattato per risolvere le eventuali controversie all'indirizzo [manutenzione.online@it.bosch.com](mailto:manutenzione.online@it.bosch.com).

## **9. Disposizioni finali**

- 9.1. Le Condizioni Generali d'Uso potranno essere modificate da Bosch in conformità con quanto indicato al precedente paragrafo A.

## **C. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DELLA MANUTENZIONE**

### **1. Oggetto**

- 1.1. Le Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione regolano la vendita ai Clienti del servizio di manutenzione obbligatoria per legge per caldaie con potenza entro i 35 Kw e scaldabagni di qualsiasi produttore meglio specificato da parte di Bosch sul Sito nella sezione "Da Sapere".
- 1.2. Qualsiasi attività non espressamente compresa tra quelle elencate nella sezione "Cosa prevede la manutenzione" e tutte le attività elencate nella sezione "Sono escluse dal costo del servizio" sul Sito devono intendersi escluse dal Servizio di Manutenzione e pertanto non oggetto della vendita di cui alle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, non devono considerarsi parte del Servizio di Manutenzione le attività di manutenzione obbligatoria di legge per caldaie di potenza superiore ai 35 Kw, la fornitura, la compilazione e le spese relative alla emissione di nuovi libretti di impianti, le sostituzioni di parti di ricambio e/o accessori (quali, a mero titolo esemplificativo, decalcificatori, termostati



ambientali, etc.), le attività di lavaggio chimico dello scambiatore e dell'impianto, interventi per guasti tecnici o blocchi della caldaia e/o dello scaldabagno.

- 1.3. Il Servizio di Manutenzione potrà essere effettuato esclusivamente sul territorio italiano, della Città del Vaticano e di San Marino.

## **2. Modalità di accettazione delle Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione e di esecuzione dei Servizi di Manutenzione**

- 2.1. Per la prenotazione e la fornitura del Servizio di Manutenzione, il Cliente dovrà compilare il modulo disponibile sul Sito fornendo a Bosch tutti i dati richiesti per la fornitura del Servizio di Manutenzione e in particolare i dati di contatto, compreso il numero telefonico e il luogo esatto in cui il Servizio di Manutenzione dovrà aver luogo, e quelli relativi al prodotto oggetto del Servizio di Manutenzione quale ad esempio la marca ed il modello della caldaia o dello scaldabagno.
- 2.2. Il Cliente deve comunicare dati veritieri, esatti, attuali e completi al momento dell'acquisto del Servizio di Manutenzione sul Sito e occuparsi della gestione e dell'aggiornamento tempestivo dei dati tramite la sezione "il mio account" del Sito, ove necessario, in modo che sia sempre assicurata la loro esattezza, attualità e completezza.
- 2.3. A seguito della compilazione di tale modulo di cui al precedente articolo 2.1, il Cliente dovrà accettare le Condizioni Generali d'Uso e di Vendita e provvedere al pagamento del corrispettivo di cui all'articolo 3 (di seguito definito il "**Corrispettivo**") secondo le modalità di cui all'articolo 4 che segue. Effettuato il pagamento, il Cliente riceverà una email di notifica dell'avvenuta ricezione dell'ordine d'acquisto del Servizio di Manutenzione.
- 2.4. L'attività oggetto del Servizio di Manutenzione non verrà prestata direttamente da Bosch, ma da centri assistenza di cui Bosch avrà verificato la professionalità (ciascun centro assistenza incaricato da Bosch di eseguire i Servizi di Manutenzione è di seguito definito il "**Centro Assistenza**").
- 2.5. Successivamente al pagamento da parte del Cliente del Servizio di Manutenzione, lo stesso sarà contattato via telefono – al recapito fornito durante la compilazione del modulo di cui al articolo 2.1 – dal personale del Centro Assistenza incaricato da Bosch di eseguire il Servizio di Manutenzione, al fine di concordare con il Cliente la data e l'ora della fornitura del Servizio di Manutenzione.
- 2.6. Il Servizio di Manutenzione sarà prestato durante i giorni lavorativi nella fascia oraria dalle ore 09.00 alle 17.00 nella data e ora notificati dal Centro Assistenza. Il Centro Assistenza cercherà di concordare date e orari compatibili con gli impegni del Cliente fornendo diverse opzioni. Il Cliente dovrà garantire la sua disponibilità per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione in una data e orario notificato dal Centro Assistenza che non abbia luogo oltre il termine massimo di 30 (trenta) giorni dal pagamento del Corrispettivo. Decorso tale termine il Cliente perderà il diritto di ricevere il Servizio e il Corrispettivo sarà trattenuto da Bosch.
- 2.7. Bosch consente al Cliente di visualizzare, salvare sul proprio computer e stampare le Condizioni Generali d'Uso e di Vendita durante la procedura di accettazione delle stesse. In ogni caso il Cliente potrà accedere alle Condizioni Generali d'Uso e di Vendita tramite il Sito.

## **3. Corrispettivo**

- 3.1. L'importo del Corrispettivo per il Servizio di Manutenzione (comprensivo di eventuali imposte) è indicato sulla sezione dedicata del Sito.

## **4. Modalità e condizioni di pagamento**

- 4.1. Il pagamento del corrispettivo per il Servizio di Manutenzione dovrà essere effettuato ad opera del Cliente unicamente attraverso il Sito. A tal proposito, Bosch accetta il pagamento tramite gli strumenti di pagamento indicati nella sezione dedicata del Sito.
- 4.2. Qualora il pagamento del Corrispettivo non sia andato a buon fine o sia oggetto di storno, l'acquisto del Servizio di Manutenzione non si intenderà valido e Bosch non si intenderà obbligata all'esecuzione dello stesso. Bosch si riserva di rifiutare il pagamento tramite strumenti di pagamento che ritiene sospetti o non conformi con la normativa in materia di antiriciclaggio.



- 4.3. A seguito del pagamento del Corrispettivo la fattura emessa da Bosch sarà disponibile al Cliente nell'apposita sezione del proprio account sul Sito.

## **5. Diritto di recesso**

- 5.1. In conformità con quanto disposto dall'articolo 52 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il Cliente potrà recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione dandone comunicazione scritta a Bosch al seguente indirizzo email [manutenzione.online@it.bosch.com](mailto:manutenzione.online@it.bosch.com) o utilizzando la funzione dedicata nell'apposita sezione del proprio account sul Sito, ferme restando le altre modalità di comunicazione previste dal Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni di calendario dalla accettazione delle Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione, senza alcuna penale e senza doverne specificare i motivi.
- 5.2. Il diritto di recesso non potrà essere esercitato dal Cliente nel caso in cui il Servizio di Manutenzione sia già stato prestato. A tal fine, qualora il Cliente concordi con il Centro Assistenza la data di esecuzione del Servizio di Manutenzione prima della scadenza del periodo di cui al precedente articolo 5.1, lo stesso accetta che l'esecuzione del Servizio di Manutenzione comporterà la perdita del diritto di recesso.
- 5.3. In caso di esercizio del diritto di recesso di cui al presente articolo 5.3 da parte del Cliente, Bosch provvederà al rimborso del Corrispettivo entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è informato della decisione del Cliente di recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione in conformità con le modalità di cui al presente articolo.
- 5.4. Il rimborso del Corrispettivo avverrà sul medesimo strumento di pagamento usato dal Cliente per il pagamento del Corrispettivo. Qualora ciò non sia possibile a causa delle caratteristiche dello strumento di pagamento utilizzato dal Cliente, quest'ultimo dovrà notificare un diverso strumento di pagamento che dovrà essere in ogni caso conforme con la normativa applicabile.

## **6. Eventi di forza maggiore**

- 6.1. In caso di eventi di forza maggiore, caso fortuito ed eventi al di fuori del controllo di Bosch, quali ad esempio scioperi, alluvioni, terremoti o provvedimenti da parte delle autorità nazionali o locali, la data di esecuzione dei Servizi di Manutenzione potrebbe essere posticipata fornendo adeguata comunicazione via telefono o email al cliente. In tal caso Bosch non sarà ritenuta responsabile per gli eventuali ritardi nell'esecuzione dei Servizi di Manutenzione derivanti dagli eventi di cui al presente articolo.
- 6.2. Qualora a causa degli eventi di cui al precedente articolo 6.1 l'esecuzione dei Servizi di Manutenzione fosse ritardata di oltre 30 giorni rispetto alla data inizialmente concordata con il Centro Assistenza, il Cliente potrà recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione. In tal caso Bosch provvederà al rimborso del pagamento eseguito in conformità con le modalità di cui al precedente articolo 5.4.

## **7. Limitazione di responsabilità**

- 7.1. Bosch non è responsabile per eventuali disservizi e costi derivanti dalla comunicazione di informazioni erranee o non aggiornate da parte del Cliente o ritardi nell'esecuzione del Servizio di Manutenzione che siano dovuti alla condotta del Cliente, quali ad esempio la sua mancata disponibilità per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione. Qualora il Cliente sia contrattualmente inadempiente comunicando informazioni erranee o incomplete, ivi comprese informazioni inesatte circa il luogo di prestazione del Servizio di Manutenzione e il modello di caldaia o scaldabagno sul quale il Servizio di Manutenzione dovrà aver luogo, lo stesso Servizio di Manutenzione non potrà aver luogo e il Corrispettivo dovrà intendersi quale risarcimento dei costi sostenuti da Bosch.
- 7.2. Bosch non sarà responsabile in alcun modo di attività ulteriori rispetto alla prestazione del Servizio di Manutenzione, che saranno eventualmente oggetto di accordi tra il Centro Assistenza incaricato da Bosch per la prestazione del Servizio di Manutenzione e il Cliente o di impegni assunti dal Centro Assistenza o dichiarazioni rilasciate dallo stesso.

## **8. Violazioni del Cliente**



- 8.1. Il Cliente dovrà conformarsi con i termini delle Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione e con la normativa applicabile nell'utilizzo dei Servizi di Manutenzione e non dovrà violare i diritti di Bosch, delle società del proprio gruppo e dei loro fornitori.
- 8.2. In caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 8.1, il Cliente sarà tenuto al risarcimento dei danni subiti da Bosch, dalle società del proprio gruppo di appartenenza e dai propri fornitori, ivi compresi i Centri Assistenza.

## **9. Protezione dei dati personali**

- 9.1. In relazione al trattamento dei dati personali del Cliente si rinvia all'informativa privacy disponibile al seguente [link](#).

## **10. Legge applicabile e foro competente**

- 10.1. I Servizi di Manutenzione nonché le presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione sono regolati e interpretati ai sensi della legge italiana.
- 10.2. Nel caso in cui il Cliente sia un consumatore, il tribunale di residenza del consumatore avrà competenza esclusiva in relazione a qualsivoglia controversia derivante o relativa alle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione.
- 10.3. Nel caso in cui il Cliente sia una impresa, il tribunale di Milano avrà competenza esclusiva in relazione a qualsivoglia controversia derivante o relativa alle presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione.
- 10.4. Fatto salvo il diritto del Cliente di agire davanti al tribunale competente, il Cliente è informato con le presenti Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione, in conformità con l'articolo 14 del Regolamento 524/2013/UE, che la Commissione europea ha realizzato una piattaforma per la risoluzione delle controversie online accessibile al seguente [link](#) che può essere utilizzata dal Cliente al fine di risolvere le controversie tra le parti e che Bosch può essere contattato per risolvere le eventuali controversie all'indirizzo [manutenzione.online@it.bosch.com](mailto:manutenzione.online@it.bosch.com).

## **11. Disposizioni finali**

- 11.1. Le Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione potranno essere modificate da Bosch in conformità con il precedente paragrafo A, fermo restando che la versione delle Condizioni Generali di Vendita della Manutenzione accettate dal Cliente al momento dell'acquisto del Servizio di Manutenzione regolerà il servizio dallo stesso acquistato.