

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO, sottoscritte da: Fenice Care System SpA Unipersonale con sede legale in Via Gasdotto, 8 - 36078 Valdagno (VI). I seguenti termini e definizioni hanno nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, il seguente significato: **Voi/Vostro/VI**: la persona, il cliente, che ha acquistato per fini di uso domestico il Prodotto e sottoscritto il presente Contratto; **Rivenditore**: Il Punto vendita autorizzato dal Produttore; **Produttore**: il produttore del Prodotto; **Fenice Care System**: Il marchio commerciale del fornitore del Servizio Protezione nonché l'organizzazione di Fenice Care System SpA Unipersonale ed i terzi Suoi incaricati; **Prodotto**: Il(i) nuovo(i) articolo(i) d'arredo da Voi acquistato (i) presso il Rivenditore e a Voi consegnato(i); **Eventi**: i fatti accidentali che danno diritto alla Richiesta d'Intervento; **Intervento**: la verifica, pulizia, riparazione o sostituzione del Prodotto o di una parte del suo rivestimento ad opera di Fenice Care System.

§1 - Il Contratto. Il presente Contratto: a) dev'essere da Voi conservato ed è costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto; b) non è cedibile e vincola solo Fenice Care System e Voi che avete sottoscritto le Condizioni Generali di Contratto; c) vincola Fenice Care System solo se avete acquistato per fini di uso domestico il Prodotto dal Rivenditore o dal Produttore; d) Vi dà diritto di beneficiare del Servizio Protezione secondo le condizioni, nei limiti ed ai termini definiti nel Contratto, con l'esclusione di ogni ulteriore diritto che non Vi sia dal Contratto o dalla legge riconosciuto; e) ha durata massima di 60 mesi dalla data di consegna del Prodotto; f) non è un contratto di assicurazione né un contratto per servizi di pulizia e non dà diritto a pretendere alcun indennizzo in denaro né alcuna ordinaria pulizia, periodica o una tantum, del Prodotto; g) non obbliga Fenice Care System ad alcun risultato bensì all'esecuzione dell'Intervento alle condizioni del presente Contratto e sulla base dei limiti dati della situazione di danno causata dagli Eventi; h) non aumenta né diminuisce né integra né pregiudica i diritti di legge per la tutela del consumatore a Voi spettanti; i) non estende né ambito né durata della garanzia fornita sul Prodotto dal Rivenditore o dal Produttore; l) non Vi consente, di pretendere alcun Intervento per fatti o danni coperti da garanzie di legge o fornite dal Rivenditore o dal Produttore, o per vizi o non conformità del Prodotto.

§2 - Il Servizio Protezione. Il Servizio Protezione viene fornito solo se: a) l'Intervento è da eseguirsi all'interno del territorio della Repubblica Italiana; b) per i soli Eventi definiti al punto §3 ed escluse le ipotesi definite al punto §4 del Contratto; c) se sono stati rispettati il Contratto e le indicazioni del Produttore per uso, conservazione, movimentazione e manutenzione del Prodotto. Il Servizio Protezione consiste nell'Intervento da parte di Fenice Care System per la pulizia professionale e/o riparazione e/o sostituzione, da effettuarsi su scelta e con modalità rimesse all'insindacabile giudizio di Fenice Care System, della parte di rivestimento del Prodotto che risulti danneggiata a causa del verificarsi di uno degli Eventi (§3), con i limiti specificati nel successivo §7. Il Servizio Protezione non consente alcun Intervento per le ipotesi definite al punto §4 del Contratto o per danni a parti del Prodotto diverse dal rivestimento esterno del Prodotto, quali, a titolo di esempio non esaustivo: fasce o finiture diverse dal rivestimento principale, parti in legno e/o in metallo, cuciture, sfilacciamenti, imbottiture, strutture, molle.

§3 - Gli Eventi: Fattispecie Incluse. Il Servizio Protezione viene fornito solo per danni accidentali, non volontariamente causati, intervenuti successivamente alla consegna del Prodotto e solo ove derivanti da uno o più dei seguenti Eventi: a) macchie, non diffuse, sul rivestimento in pelle o tessuto del Prodotto provocate da cibo, bevande, dolci, inchiostro, smalto per unghie, cosmetici, shampoo, fluidi corporei e animali, cera, cera lucidante, colla, vernici, candeggina, acidi e corrosivi; b) strappi, tagli, graffi del rivestimento in pelle o tessuto del Prodotto ove non provocati da animali, salvo quanto di seguito previsto per cani e gatti domestici; c) graffi, strappi o tagli, con l'esclusione di morsi o rosciature, causati da cani o gatti domestici, ove non diffusi e solo la prima volta in cui si verificano; d) danni del rivestimento in pelle o tessuto del Prodotto causati da fonti di calore che originino bruciature non superiori al diametro di 1 cm.

§4 - Fattispecie Escluse dal Servizio Protezione. Il Servizio Protezione non viene fornito per i seguenti fatti o danni che sono esclusi dal Contratto, non integrano alcuno degli Eventi e non autorizzano alcuna richiesta di Intervento: a) danni relativi a parti del Prodotto diverse dal rivestimento esterno, in pelle o tessuto, del Prodotto (quali, a titolo di esempio non esaustivo: fasce o finiture diverse dal rivestimento principale, parti in legno, parti in metallo, cuciture, sfilacciamenti, imbottiture, strutture o meccanismi, molle o maniglie, motori elettrici o dispositivi del Prodotto); b) danni causati prima o durante la consegna o l'installazione; c) imperfezioni o difetti di fabbricazione attribuibili al Produttore, o difetti di fabbricazione delle pelli o dei tessuti o a fronte dell'esistenza di caratteristiche intrinseche o naturali degli stessi; d) danni la cui causa non è identificabile o causati da incendi, allagamenti, infiltrazioni, da malfunzionamento della rete idrica e/o fognaria e/o dell'impianto di riscaldamento e/o elettrico e/o di altri dispositivi o impianti domestici, o da furti, atti vandalici, guerra, insurrezione, terrorismo, eventi atmosferici, esposizione a luce solare o casi analoghi o, ancora, ove il Prodotto risulti danneggiato volontariamente; e) danni causati durante la movimentazione e/o lo stoccaggio, o da negligenza o abuso o cattivo uso del Prodotto; f) danni causati da animali, salvo graffi strappi o tagli causati da cani o gatti domestici che, ove non diffusi e ove non consistano in morsi o rosciature, autorizzano, ma solo per la prima volta in cui si verificano, la Richiesta di Intervento; g) usura, abrasioni o lacerazioni da invecchiamento e/o uso, perdita di consistenza della schiuma (compresi gli avvallamenti creati dal corpo), sfilacciamento e macchie diffuse ivi compresi sporczia, sudore, grasso cutaneo e dei capelli; h) danni da fonti di calore e/o bruciature superiori al diametro di 1 cm; i) trasferimenti di colore da plastica, tessuti, pelli o da abbigliamento (compresi denim, plaid e copridivani) o da tinture per capelli; l) macchie da sbiancanti, super colle (ciano acrilati), tinte, curcuma; m) cambiamenti di colore del Prodotto, indipendentemente dalla causa, eccetto che se in conseguenza di uno degli Eventi; n) danni causati da addetti allo svolgimento di lavori di riparazione o manutenzione o ristrutturazione in casa; o) separazione degli strati dei tessuti floccati; p) danni da perdite di colore o scolorimenti originati

da pulizia salvo sia eseguita su indicazione di Fenice Care System; q) danni da manutenzione impropria, non uso, uso improprio; r) muffe e danni da muffe; s) danni originati da insetti o roditori o infestazioni; t) danni ascrivibili o causati da difetti, vizi o non conformità di progettazione o costruzione o di materiali anche se verificatisi successivamente alla scadenza della garanzia del Produttore; u) danni da delaminazione (laminazione di un rivestimento che viene scucita o scollata); v) strappi dovuti a stress da utilizzo (strappo parallelo alla linea di cucitura).

§5 - La Richiesta di Intervento. E' Vostra responsabilità contattare Fenice Care System non appena possibile, e comunque entro e non oltre 7 giorni dal verificarsi di uno degli Eventi, telefonando al numero 0445 42 55 99 lunedì - venerdì, dalle 9 alle 17 con le seguenti informazioni: a) nome, cognome, indirizzo e codice postale di chi ha sottoscritto il Contratto; b) recapiti telefonici; c) numero del Contratto; d) dati della fattura originale o del documento di vendita; e) dati del Prodotto; f) un riepilogo del danno e di come si è verificato; g) data di consegna del Prodotto. Fenice Care System opera con un sistema telefonico che registra le telefonate in entrata e in uscita. In sede di segnalazione telefonica degli Eventi, dovrete comunicare l'indirizzo esatto in cui è collocato il Prodotto. In assenza, il costo dell'eventuale Intervento nel luogo sbagliato sarà a Vs. carico. La Richiesta di Intervento dev'essere comunicata per iscritto via lettera raccomandata a.r. a Fenice Care System a mezzo dell'apposito Modulo per la Richiesta di Intervento, compilato e da Voi sottoscritto, in originale, non appena possibile e, comunque, entro e non oltre 10 giorni dal verificarsi degli Eventi, a pena di decadenza. Il ritardo nella segnalazione telefonica e/o nella Richiesta di Intervento può comportare un danno permanente. Il ritardo oltre i 10 giorni Vi fa decadere dal diritto all'Intervento per gli Eventi verificatisi. Il Modulo per la Richiesta di Intervento è sempre a Vostra disposizione: telefonando a Fenice Care System al n° 0445 42 55 99, Vi vengono comunicati i codici per scaricarlo dal web. Vi impegnate, in caso di macchia, ad intervenire tempestivamente per asciugare e rimuovere solidi e/o liquidi versati, usando un panno bianco/panno carta pulito, procedendo verso il centro della macchia, con delicatezza, senza danneggiare il Prodotto.

§6 - Modalità di Intervento. Fenice Care System decide a suo insindacabile giudizio quale modalità di Intervento ritiene opportuna, rientrando nella sua discrezione decidere l'eventuale sostituzione di parti del Prodotto. L'Intervento può consistere: a) nella fornitura di un kit di pulizia che Vi verrà recapitato con le istruzioni, fermo restando che, in caso di mancato successo, Fenice Care System interverrà; b) nella pulizia e/o nella riparazione e/o nella sostituzione della parte di Prodotto che risulti danneggiata a causa del verificarsi di uno degli Eventi. Fenice Care System ha la facoltà di ispezionare il Prodotto, di effettuare ed acquisire in tale occasione una fotografia di ogni particolare del Prodotto e di chiederVi di esibire copia del Contratto e di compilare un Modulo di Richiesta Intervento. E' Vostro impegno collaborare, per quanto di Vostra competenza, con Fenice Care System per la miglior esecuzione dell'Intervento e l'evasione delle attività allo stesso accessorie. In caso di sostituzione di parti del Prodotto, le parti sostituite saranno di standard, caratteristiche e stile analogo al rivestimento originale. In caso di pulizia, riparazione o sostituzione del rivestimento (o parte di esso) del Prodotto, Fenice Care System si obbliga a fornire un Intervento allo stato dell'arte e non garantisce un'esatta corrispondenza del colore o della grana, essendo la responsabilità di Fenice Care System limitata all'operato ragionevole del riparatore o pulitore autorizzato. La pulizia è limitata alla rimozione delle macchie dalla zona danneggiata e all'armonizzazione con la parte rimanente del rivestimento e non comporterà la pulizia di altre zone non interessate. Fenice Care System non potrà garantire l'eliminazione di odori. Ove sia necessario ritirare il Prodotto (o parte di esso) per la riparazione in laboratorio o per la sostituzione (anche parziale), Voi siete tenuti a collaborare con Fenice Care System nel definire una data di ritiro e riconsegna, in caso contrario l'Intervento non potrà essere effettuato. Se il Prodotto (o parte del Prodotto) viene sostituito, il Prodotto originale (o la parte sostituita) può essere trattenuto da Fenice Care System.

§7 - Limiti alla Possibilità di Intervento. L'Intervento è definito Impossibile e Fenice Care System può rifiutare l'Intervento, al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze: a) ove Voi pretendiate una tipologia di Intervento difforme da quella decisa da Fenice Care System; b) ove non collaboriate, per quanto di Vostra competenza, all'esecuzione dell'Intervento; c) se l'Intervento è da eseguirsi al di fuori del territorio della Repubblica Italiana; d) in ciascuno dei casi definiti al punto §4 o se il danno non è causato da uno o più degli Eventi; e) nel caso di riparazione, sostituzione o pulizia il cui costo, anche sommato a più Interventi pregressi nell'arco della vigenza del Contratto, risulti superiore a quello del minor valore tra il prezzo di acquisto del Prodotto e la somma di € 10.000,00 (diecimila); f) se il Prodotto non è stato utilizzato per fini domestici ed abitativi privati bensì per scopi o in ambiti professionali, commerciali, ricreativi, ludici o comunque diversi da quelli di civile abitazione; g) ove Voi non abbiate tempestivamente comunicato a Fenice Care System eventuali danni, causandone l'aggravamento; h) ove Voi abbiate autonomamente pulito o riparato il Prodotto o vi siate avvalsi di terzi non autorizzati da Fenice Care System; i) ove Voi non abbiate rispettato le istruzioni del Produttore o di Fenice Care System per la manutenzione o pulizia del Prodotto, o abbiate utilizzato materiali diversi da quelli forniti da Fenice Care System; l) ove sia stata da Voi presentata, nei confronti di Fenice Care System e/o di terzi, una richiesta di risarcimento danni per il Prodotto.

§8 - Cessazione del Contratto. Il Contratto si considera cessato e risolto di diritto, senza necessità di alcuna comunicazione, con la conseguenza che Fenice Care System non sarà più tenuta a fornire alcun Intervento, al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze: a) nel caso in cui l'Intervento effettuato abbia comportato la sostituzione del Prodotto o di parte di esso; b) nel caso Voi abbiate trasferito a terzi, anche gratuitamente, proprietà o possesso del Prodotto; c) nel caso di falsità o alterazione di informazioni da Voi fornite a Fenice Care System; d) decorsi 60 mesi dalla data di consegna del Prodotto.