

Termini e condizioni generali

1. Informazioni su di noi e come contattarci

1.1 Questi termini e condizioni generali ("Termini e Condizioni Generali") regolano l'uso del sito web "Stand by me" (il "Sito"). Queste condizioni si applicano anche ogni volta che viene effettuato un ordine tramite il Sito.

1.2 Daikin Air Conditioning Italy S.p.A. ("DACI" o "noi") è una società registrata in Italia con sede legale in Via Ripamonti n. 85, 20141 Milano, P.IVA 03667970283.

1.3 È possibile contattarci telefonicamente al seguente Numero Verde 800770066 dalle 08.00 alle 22.00, sabato, domenica e festivi dalle 08:00 alle 20:00. In alternativa, è possibile inviare una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica marketing@daikin.it oppure tramite posta ordinaria presso la sede Daikin Air Conditioning Italy S.p.A., di Via Ripamonti 85, 20141 Milano.

1.4 DACI fornisce i prodotti e servizi offerti sul Sito solo per uso domestico e privato. Chiunque effettui un ordine tramite il Sito ("Cliente Finale" o "tu") conferma che tale acquisto è per uso personale. Per ordini a fini aziendali, si prega di contattarci.

1.5 Se abbiamo bisogno di contattarti, lo faremo telefonicamente o scrivendo all'indirizzo email o postale fornito nell'ordine.

2. Applicabilità

2.1 Questi sono i Termini e Condizioni Generali con cui DACI fornisce prodotti e servizi al Cliente Finale tramite il Sito. Si prega di leggere attentamente questi termini prima di inviare un ordine. Questi termini spiegano chi è DACI, come DACI fornirà prodotti e servizi, come DACI e il Cliente Finale possono modificare o terminare il contratto, cosa fare in caso di problemi, come è possibile accedere o condividere i dati generati dai prodotti o dai servizi correlati e altre informazioni importanti. Se pensi che ci sia un errore in questi termini, contatta DACI per discuterne. Questi Termini e Condizioni Generali sono pubblicati sul Sito.

2.2 Questi Termini e Condizioni Generali sono messi a disposizione del Cliente Finale in formato elettronico in modo che possano essere facilmente salvati su un supporto durevole e stampati.

2.3 Ciascun articolo di questi termini opera separatamente. Se uno di questi articoli non è legalmente valido o è illecito per qualsiasi motivo, i restanti articoli rimarranno pienamente validi ed efficaci.

3. L'offerta

3.1 L'offerta contiene una descrizione completa e precisa dei prodotti e/o servizi disponibili. Se applicabile, tale descrizione include informazioni sui dati personali e non personali generati dal prodotto e/o servizio connesso. Quando DACI utilizza immagini, queste sono solo a scopo illustrativo. Sebbene DACI si impegni a mostrare i colori accuratamente, il prodotto può variare leggermente rispetto alle immagini a causa della visualizzazione dei colori sul dispositivo.

3.2 Ogni offerta contiene le informazioni necessarie affinché il Cliente Finale sia consapevole dei diritti e degli obblighi associati all'accettazione dell'offerta. DACI può apportare modifiche al prodotto o servizio per correggere un errore, omissione o problema di fornitura ma, se lo fa, il Cliente Finale sarà informato e avrà la possibilità di terminare il contratto prima che le modifiche abbiano effetto e ricevere un rimborso per eventuali prodotti o servizi pagati ma non ricevuti.

3.3 È sempre possibile che, nonostante i migliori sforzi, alcuni prodotti o servizi siano prezzati in modo errato. Se il prezzo corretto alla data dell'ordine è inferiore a quello indicato, DACI addebiterà l'importo inferiore. Se il prezzo corretto è superiore, DACI contatterà il Cliente Finale per istruzioni prima di accettare l'ordine. Se DACI accetta e processa l'ordine dove l'errore di prezzo è evidente e riconoscibile, DACI può terminare il contratto, rimborsare le somme pagate e richiedere la restituzione di eventuali beni forniti.

4. Il nostro contratto con te

4.1 L'accettazione dell'ordine da parte di DACI avviene quando DACI invia un'email al Cliente Finale per accettare l'ordine, momento in cui si instaura un contratto tra DACI e il Cliente Finale.

DACI può elaborare ordini solo se il Cliente Finale si è identificato in modo chiaro, completo e corretto.

4.2 DACI si riserva il diritto di rifiutare ordini, ad esempio in caso di sospetto abuso di legge, mala fede, frode, scopi commerciali inaccettabili, indisponibilità di un prodotto/servizio, errore nel prezzo o descrizione, difficoltà nel rispettare i tempi di consegna. Se DACI non può accettare l'ordine, informerà il Cliente Finale e non addebiterà alcun costo. DACI si riserva il diritto di contattare le autorità competenti per prevenire frodi.

5. Pagamento

5.1 Il prezzo applicabile è quello indicato nelle pagine d'ordine del Sito al momento dell'ordine. Tutti i prezzi includono IVA.

5.2 Il pagamento deve essere effettuato prima della spedizione dei prodotti o

dell'inizio dei servizi. DACI accetta pagamenti tramite Visa, Master Card, American Express.

6. Conferma dell'ordine e del pagamento

6.1 Al ricevimento del pagamento, DACI invierà una conferma dell'ordine, del pagamento e dei dettagli di consegna al Cliente Finale via email.

6.2 Se il Cliente Finale deve pagare su base annuale, riceverà conferma dell'ordine e del pagamento dopo il pagamento della prima rata.

7. Consegna

7.1 I costi di consegna saranno quelli visualizzati sul Sito. Durante il processo d'ordine ti comunicheremo quando i prodotti saranno forniti. Se i prodotti sono servizi continuativi o abbonamenti, ti diremo anche quando e come terminare il contratto.

7.2 DACI agirà con la dovuta diligenza nella valutazione delle richieste di fornitura dei servizi.

7.3 L'indirizzo di installazione, inserito dall'installatore durante la registrazione sul Sito, è considerato luogo di consegna.

7.4 DACI eseguirà gli ordini accettati secondo i termini di consegna concordati.

8. Diritto di ripensamento del Cliente Finale

8.1 Ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), il Cliente Finale ha 14 giorni per cambiare idea, annullare il contratto e ricevere un rimborso senza dover fornire motivazioni.

8.2 Per la vendita di prodotti, il periodo di cui all'art. 8.1 termina 14 giorni dopo il giorno in cui il Cliente Finale o un terzo da lui designato prende fisicamente possesso dei beni, o: a) in caso di ordine di più beni consegnati separatamente, il giorno in cui il Cliente Finale o il terzo prende possesso dell'ultimo articolo; b) in caso di consegna in diverse spedizioni o parti, il giorno in cui il Cliente Finale o il terzo prende possesso dell'ultima spedizione o parte; c) per contratti di consegna regolare di beni, il giorno in cui il Cliente Finale o il terzo riceve la prima consegna.

8.3 Per la fornitura di servizi, il periodo di cui all'art. 8.1 termina 14 giorni dopo il giorno in cui DACI invia l'email di conferma dell'ordine. Tuttavia, una volta completati i servizi, il Cliente Finale non può cambiare idea, anche se il periodo non è scaduto. Se il Cliente Finale annulla dopo l'inizio dei servizi, deve pagare per i servizi forniti fino al momento della comunicazione di recesso.

8.4 Il Cliente Finale deve maneggiare il prodotto acquistato con cura durante il periodo di 14 giorni. Il prodotto può essere utilizzato solo nella misura

necessaria a determinarne natura, caratteristiche ed effetto.

8.5 Per terminare il contratto con DACI, puoi utilizzare uno dei seguenti mezzi:

- Telefono o email.
- Sito web: compilando il modulo a [questo link](#)
- Posta ordinaria: stampando il modulo di recesso e inviandolo a DACI all'indirizzo indicato.

8.6 Il rischio e l'onere della prova per l'esercizio corretto e tempestivo del diritto di recesso spettano al Cliente Finale.

8.7 Esercitando il diritto di recesso: a) DACI può ridurre il rimborso del prezzo (escluse le spese di consegna) per riflettere eventuali riduzioni di valore causate da una manipolazione non consentita in negozio. Se DACI rimborsa prima di ispezionare i beni e successivamente scopre che sono stati manipolati in modo non accettabile, il Cliente Finale deve pagare l'importo appropriato. b) Il rimborso massimo delle spese di consegna sarà quello del metodo di consegna meno costoso offerto da DACI. c) Se il prodotto è un servizio, DACI può detrarre dal rimborso un importo proporzionale ai servizi forniti fino al momento della comunicazione di recesso.

8.8 DACI riceverà tutti i pagamenti dal Cliente Finale immediatamente e comunque entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. DACI rimborserà tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente Finale, senza costi aggiuntivi.

8.9 Il Cliente Finale non ha diritto di ripensamento:

8.9.1 al completamento dei servizi, anche se il periodo di recesso non è scaduto, purché i servizi siano iniziati con il consenso espresso del Cliente Finale e con accettazione esplicita della perdita del diritto di recesso dopo il completamento;

8.9.2 se il Cliente Finale richiede espressamente che DACI esegua riparazioni o manutenzioni urgenti (cioè prima della scadenza del periodo di cui all'art. 8.1).

9. Se c'è un problema con il prodotto o il servizio

9.1 Se il Cliente Finale ha domande o reclami sui prodotti o servizi, può contattare DACI telefonando al Numero Verde 800770066 dalle 08.00 alle 22.00, sabato, domenica e festivi dalle 08:00 alle 20:00.

In alternativa, può inviare una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica marketing@daikin.it oppure tramite posta ordinaria presso la sede Daikin Air Conditioning Italy S.p.A., di Via Ripamonti 85, 20141 Milano.

9.2 DACI ha l'obbligo legale di fornire prodotti conformi al contratto. Vedi la tabella sottostante per un riepilogo dei principali diritti legali. Nulla in questi termini limita i diritti legali del Cliente Finale.

Sintesi dei tuoi diritti legali fondamentali

Se il tuo prodotto è un bene, il Codice del Consumo prevede che i beni devono essere conformi alla descrizione, idonei allo scopo e di qualità soddisfacente.

Durante la durata prevista del tuo prodotto, hai diritto a quanto segue:

- fino a 14 giorni: puoi recedere dal contratto senza alcun costo (diritto di recesso per gli acquisti online). Se i tuoi beni sono difettosi, puoi ottenere un rimborso immediato.
- entro 2 anni: se i beni sono difettosi o non conformi, puoi richiedere la riparazione o la sostituzione gratuita. Se ciò non è possibile, hai diritto a una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Se i tuoi beni non possono essere riparati o sostituiti, nella maggior parte dei casi hai diritto a un rimborso completo.

Se il tuo prodotto è un servizio, il Codice del Consumo prevede che:

- Il servizio deve essere eseguito con la dovuta cura e in conformità con il contratto.
- Se il servizio non è conforme, puoi richiedere che venga ripetuto o corretto, oppure ottenere una riduzione del prezzo.

Questi diritti si aggiungono al diritto di ripensamento di cui all'art. 8.

9.3 DACI non è responsabile per danni derivanti da eventi fuori dal proprio controllo, uso improprio o manipolazione errata di un prodotto/servizio acquistato dal Cliente Finale.

9.4 Se desideri esercitare i tuoi diritti legali di rifiuto dei prodotti, devi restituirli a DACI. DACI pagherà le spese di spedizione. Chiama il Numero Verde 800770066 dalle 08.00 alle 22.00, sabato, domenica e festivi dalle 08:00 alle 20:00. In alternativa, puoi inviare una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica marketing@daikin.it oppure tramite posta ordinaria presso la sede Daikin Air Conditioning Italy S.p.A., di Via Ripamonti 85, 20141 Milano per ricevere un'etichetta di reso o organizzare il ritiro.

10. Firma e prove

10.1 Il Cliente Finale accetta prove elettroniche.

10.2 Il Cliente Finale è personalmente e esclusivamente responsabile dell'accuratezza di tutti i dati forniti a DACI. Questa disposizione non si applica ai dati non personali che sono recuperati o creati dai prodotti connessi e/o dai

servizi correlati e che possono essere accessibili dall'utente finale secondo quanto previsto all'art. 14.

11. Durata e risoluzione dopo la scadenza del periodo di recesso di 14 giorni

11.1 Il contratto inizia al momento dell'accettazione dell'offerta da parte del Cliente Finale e dell'accettazione dei Termini e Condizioni Generali, e dura fino al termine del prodotto o servizio acquistato, come specificato nella descrizione sul Sito.

11.2 Anche se DACI non è in difetto, il Cliente Finale può recedere dal contratto in qualsiasi momento, previa comunicazione tramite [la pagina di contatto](#). Un contratto per prodotti si conclude quando il prodotto è consegnato e pagato. Un contratto per servizi si conclude quando DACI ha terminato la fornitura dei servizi e il Cliente Finale ha pagato. Se il Cliente Finale desidera terminare il contratto in queste circostanze, basta contattarci inviando il modulo compilato scaricabile da Stand By Me.

11.3 DACI può risolvere il contratto con effetto immediato, previa notifica via email, nei seguenti casi: (1) se il Cliente Finale è in ritardo con il pagamento dovuto 30 giorni dopo l'invio di una email di sollecito; (2) se il Cliente Finale riceve una email per effettuare la manutenzione e non la esegue entro tre mesi dalla data della email.

12. Responsabilità per l'uso del Sito

12.1 Il Sito è destinato a fornire informazioni generali al Cliente Finale sui prodotti e sulle attività di DACI.

12.2 DACI si riserva il diritto di sospendere o interrompere il Sito, totalmente o parzialmente, in qualsiasi momento per manutenzione, aggiornamento o altro motivo, anche senza preavviso.

Siamo responsabili nei tuoi confronti per perdite e danni prevedibili causati da noi. Se non rispettiamo questi termini, siamo responsabili per perdite o danni che subisci come risultato prevedibile della nostra violazione del contratto o della mancata diligenza, ma non siamo responsabili per perdite o danni non prevedibili.

Non escludiamo né limitiamo in alcun modo la nostra responsabilità nei tuoi confronti laddove sarebbe illecito farlo. Questo include la responsabilità per morte o lesioni personali causate da nostra negligenza o da quella dei nostri dipendenti, agenti o subappaltatori; per frode o dichiarazione fraudolenta; per violazione dei tuoi diritti legali in relazione ai prodotti; e per prodotti difettosi ai sensi del Codice del Consumo.

Quando siamo responsabili per danni alla tua proprietà. Se forniamo servizi presso la tua proprietà, ripareremo eventuali danni causati da noi durante la

prestazione dei servizi. Tuttavia, non siamo responsabili per i costi di riparazione di difetti o danni preesistenti che scopriamo durante la prestazione dei servizi.

Non siamo responsabili per perdite aziendali. Forniamo i prodotti solo per uso domestico e privato. Se utilizzi i prodotti per scopi commerciali, aziendali o di rivendita, non avremo alcuna responsabilità per perdita di profitto, perdita di attività, interruzione dell'attività o perdita di opportunità commerciale.

13. Come possiamo utilizzare le tue informazioni personali

DACI si riserva il diritto di raccogliere informazioni personali del Cliente Finale sia direttamente tramite i dati forniti al momento della registrazione e/o dell'ordine, sia indirettamente tramite [cookie](#), in conformità con la [Privacy Policy](#).

Hai il diritto di richiedere l'accesso ai dati generati dai prodotti connessi o dai servizi correlati, oppure di condividere tali dati con terze parti in conformità con i presenti termini e condizioni (vedi art. 14). Dovresti valutare se l'esercizio di tali diritti possa comportare il trattamento di dati personali. In tal caso, dovrai assicurarti che tale trattamento sia conforme a tutte le normative applicabili in materia di protezione dei dati, sia a livello UE che nazionale. Se i dati ai quali si accede ai sensi di questi articoli includono dati personali, il Cliente Finale sarà responsabile di garantire la conformità alle regole applicabili in materia di protezione dei dati. Qualora il Cliente Finale non sia il soggetto interessato di tali dati, dovrà basarsi su una valida base giuridica per la richiesta di accesso e per qualsiasi trattamento di tali dati da parte del Cliente Finale o per la richiesta a DACI di condividere tali dati con terze parti.

14. Utilizzo, Accesso e Condivisione dei Dati Non Personali

Accettando i presenti Termini e Condizioni, tu (in qualità di Cliente Finale) autorizzi DACI ad accedere e utilizzare qualsiasi dato non personale ottenuto, generato o raccolto tramite l'utilizzo di un prodotto connesso e/o dei servizi correlati. Tale utilizzo può includere la condivisione dei dati non personali con terze parti che agiscono per conto di DACI. Qualora condividessimo i tuoi dati non personali con terze parti, DACI garantirà un'adeguata protezione, adottando misure ragionevoli adatte a ciascuna circostanza e/o richiedendo al destinatario di stipulare un accordo separato con il Cliente Finale. Puoi richiedere l'accesso o la condivisione dei tuoi dati non personali inviando una e-mail a da@daikineurope.com. L'accesso può essere limitato dalla legge o per proteggere informazioni aziendali riservate o segreti commerciali. Potrebbero essere richiesti la prova dell'identità e la finalità consentita.

Il tuo diritto di accedere o condividere i dati termina quando perdi il diritto di utilizzare l'Applicazione.

Per maggiori dettagli, consulta [l'Informativa su Accesso e Condivisione dei Dati](#).

15. Proprietà intellettuale

Il Sito e tutte le sue parti, inclusi materiali e contenuti (come immagini e testi) e la tecnologia utilizzata, sono di esclusiva proprietà di DACI.

DACI è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale che proteggono le opere e i marchi. Tali opere sono protette da leggi e trattati sul copyright in tutto il mondo. Tutti i diritti sono riservati.

Gli utenti che hanno un proprio sito web e che, anche per uso personale, desiderano stabilire un collegamento automatico tra il proprio sito e la pagina iniziale del Sito, devono chiedere il consenso esplicito a DACI. Il Cliente Finale non deve utilizzare alcuna parte del contenuto del sito per scopi commerciali senza ottenere una licenza da DACI o dai suoi licenziatari.

16. Autorità e legge applicabile

Questi termini sono regolati dalla legge italiana e il Cliente Finale può avviare procedimenti legali in relazione ai prodotti presso i tribunali italiani.

La risoluzione alternativa delle controversie è un processo in cui un organismo indipendente esamina i fatti di una controversia e cerca di risolverla senza che il Cliente Finale debba andare in tribunale. Se il Cliente Finale ha una controversia con DACI, DACI cercherà sempre di risolverla se il Cliente Finale contatta il servizio clienti utilizzando i dettagli di cui all'art. 1.4. Se il Cliente Finale non è soddisfatto della gestione del reclamo, la risoluzione alternativa delle controversie è disponibile, inclusa la risoluzione online presso https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_it.

Per le controversie relative all'art. 14, i Clienti Finali, fatto salvo quanto previsto dalle clausole sopra riportate, hanno il diritto di presentare reclamo all'autorità nazionale competente designata ai sensi dell'articolo 37 del Data Act, oppure di sottoporre la propria controversia a uno degli organismi certificati di risoluzione delle controversie.