

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Si invita il Cliente a leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita prima di procedere ad un qualsiasi acquisto: effettuando l'ordine di acquisto del servizio scelto il Cliente accetta integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita.

Le presenti condizioni generali di vendita indicano, nel rispetto delle normative vigenti in materia di **contratti conclusi a distanza** e nel rispetto della tutela del **Consumatore**, le condizioni e le modalità di acquisto dei prodotti e dei servizi presenti sul sito <https://www.pootia.it> da **Italy Assistance Saemicard S.r.l., - in prosieguo denominata "Saemi" o, indifferentemente, "Pootia"**, Capitale Sociale € 250.000,00, Partita Iva 04706530823 in Palermo Via Bordonaro, 20, tel. 091/6375840, fax 091/6375844, Email: info@saemicard.it alle condizioni tutte ivi specificate, salvo differenti pattuizioni intervenute specificatamente tra le Parti.

Dette condizioni devono essere, pertanto, lette ed accettate dal Cliente prima di procedere all'acquisto di detti articoli e servizi.

L'accettazione delle condizioni di vendita, effettuata secondo le modalità predisposte sul sito <https://www.pootia.it>, vale, a tutti gli effetti, quale accettazione ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile.

Articolo 1: DEFINIZIONI E SERVIZI

Contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra **Saemi** e il Cliente e/o Consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza, nel quadro di un sistema di vendita o di fornitura di servizi che non preveda la simultanea presenza fisica delle parti durante la trattativa e fino alla conclusione del contratto.

Contratto di fornitura e/o vendita di servizi: qualsiasi contratto in base al quale Saemi fornisce o, si impegna a fornire, un servizio al Cliente e/o al Consumatore dietro corrispettivo e con le modalità indicate sul sito <https://www.pootia.it>.

Cliente: qualsiasi persona, Consumatore o Professionista, che acquisti beni o servizi da Saemi mediante una delle modalità sopra individuate, attraverso l'utilizzo del portale internet <https://www.pootia.it> o per mezzo di altre procedure di acquisti a distanza o, ancora, attraverso ogni altra forma di acquisto prevista dalla Legge italiana;

Consumatore: qualsiasi persona fisica che acquista beni e servizi da Saemi per scopi estranei alla sua attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, tramite il portale internet <https://www.pootia.it> o, mediante altre procedure di acquisti a distanza o, ancora, per mezzo di ogni altra forma di acquisto prevista dalla Legge italiana;

I servizi forniti da Saemi mediante il sito <https://www.pootia.it> sono:

- Invio Idraulico;
- Invio Elettricista;
- Invio Fabbro;
- Invio Termoidraulico;
- Invio Tapparellista;
- Invio Riparatore Elettrodomestici;
- Mr. Pootia - Consulenza e Invio di altro Professionista.

Articolo 2: INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

Il Cliente dichiara di avere preso visione, prima della conclusione di qualsiasi tipologia di contratto con Saemi, della descrizione tecnica del prodotto e/o del servizio acquistato, contenuta nelle schede predisposte per ciascun articolo o, servizio oggetto di vendita e/o fornitura presente sul sito <https://www.pootia.it>.

Il Cliente dichiara, altresì, di avere conosciuto e compreso, prima della conclusione del contratto con Saemi, le caratteristiche principali dei beni e dei servizi oggetto del suo acquisto nonché, se

Consumatore, di essere stato informato, da parte di Saemi, delle garanzie legali previste a suo favore dal Codice del Consumo (Decreto legislativo 206/2005 e successive modifiche).

Il Cliente dichiara di essere stato messo a conoscenza del prezzo totale dei beni e/o servizi – che deve intendersi comprensivo di imposte - delle modalità di pagamento del bene o servizio acquistato, dei termini di consegna ed esecuzione del contratto e dei termini di consegna o erogazione del servizio.

Il Cliente e/o Consumatore dichiara, di essere stato messo a conoscenza dell'esistenza del diritto di recedere dal contratto, delle modalità e condizioni di esercizio di detto diritto e dei costi che dovrà sostenere per l'avvenuta esecuzione parziale della prestazione da parte di Saemi in caso di recesso nonché dei casi in cui perderà o vedrà limitato il suo diritto di recesso, come nell'ipotesi in cui chiedi l'inizio della prestazione del servizio prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso. Si rinvia, al riguardo, agli artt. da 11 a 15 delle presenti condizioni generali.

Articolo 3: MODALITÀ DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI

L'acquisto dei beni e dei servizi da parte del Cliente avviene tramite l'accesso al sito internet <https://www.pootia.it> previa registrazione sullo stesso con la procedura prevista sul sito medesimo.

Il Cliente dovrà, quindi, proporre l'acquisto selezionando il modo di fruizione prescelto tra quelli indicati sul sito.

La corretta ricezione, da parte di Saemi, dell'ordine del Cliente, completa di tutti i dati necessari per la fase di registrazione e per le fasi successive e, se richiesto, l'indicazione degli estremi dell'avvenuto pagamento anche a titolo di prenotazione e acconto da parte del Cliente, sarà confermata da Saemi mediante una mail inviata al Cliente all'indirizzo di posta elettronica che lo stesso ha indicato nella procedura di registrazione al sito e/o di successiva ordinazione del bene o del servizio.

La conferma dell'ordine da parte di Saemi e la sua accettazione conterranno un numero di prenotazione da utilizzare nelle comunicazioni tra le parti e tutti i dati inseriti nella richiesta d'ordine dal Cliente, il quale si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni o rettifiche.

Qualora, invece, Saemi non dovesse accettare l'ordine per l'eventuale e contingente impossibilità di dare seguito alla richiesta del cliente nei tempi e con le modalità da questi prescelte, gliene darà immediata comunicazione mediante mail, provvedendo alla restituzione di quanto versato dal cliente al momento dell'ordine.

Articolo 4: COSTO DEI SERVIZI/PRODOTTI/ARTICOLI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I servizi commercializzati da Saemi si intendono venduti al prezzo indicato all'atto della conferma, da parte di Saemi, dell'ordine del Cliente, sul portale internet <https://www.pootia.it> per ciascuno di essi.

Tutti i prezzi dei servizi pubblicati all'interno del portale internet sono da intendersi comprensivi di IVA al 22% e di ogni altra taxa eventualmente dovuta.

Per tutti gli acquisti effettuati attraverso il sito internet, Saemi accetta i seguenti sistemi di pagamento:

- Bonifico Bancario;
- carte di credito con circuiti supportati/riconosciuti da PayPal: Visa, MasterCard, PostPay, Ricarica PayPal, America Express ed Aura;

Il pagamento del prodotto o del servizio avverrà secondo le modalità e le opzioni previste dal sito <https://www.pootia.it>

Saemi provvederà ad emettere Fattura commerciale con aliquota IVA separata, completa di cognome, nome, indirizzo e codice fiscale o, di ragione sociale, indirizzo e, eventualmente, partita IVA, che il Cliente e/o Consumatore avrà obbligatoriamente fornito all'atto della registrazione sul portale.

Articolo 5: TERMINI DI INIZIO ED EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Saemi, salvo imprevisti ad essa non imputabili, darà inizio all'esecuzione della prestazione nel rispetto di quanto specificato all'interno di ogni scheda prodotto/servizio presente sul portale internet <https://www.pootia.it> secondo le esigenze evidenziate e le tempistiche selezionate dallo stesso Cliente e/o Consumatore.

Articolo 6: CONDIZIONI DEL SERVIZIO

I servizi di Saemi sono quelli già genericamente indicati nell'articolo 1 delle presenti condizioni generali di vendita, che il Cliente sceglie accedendo al sito <https://www.pootia.it> e le cui modalità di fruizione sono appresso specificate:

- Servizio Calendarizzato;
- Servizio Al Più Presto Feriale;
- Servizio Al Più Presto Festivo.

Il costo del servizio è reso noto al Cliente nell'apposita sezione "TARIFFE" presente sul sito <https://www.pootia.it>. Qualsiasi tipologia di intervento che vada a variare il costo del servizio di riparazione acquistato dal Cliente verrà preventivamente comunicata al Cliente stesso mediante forma scritta (e-mail).

Saemi nel caso in cui riscontri esigenze di un intervento di riparazione differente da quello acquistato dal Cliente, gliene darà tempestiva comunicazione in forma scritta (e-mail), indicando eventuali altri costi o altre tipologie di intervento e attendendo da esso autorizzazione o diniego nel procedere.

Articolo 7: VENDITA VIETATA AI MINORI

Gli acquisti effettuati nell'ambito delle presenti condizioni generali di vendita sono riservate agli Utenti che abbiano raggiunto la maggiore età.

Articolo 8: PAGAMENTO PRENOTAZIONE, DIAGNOSI E PRIMO INTERVENTO

Saemi addebiterà al Cliente, al momento dell'ordine, un importo per la prenotazione del servizio ed un acconto relativo al costo di primo accesso e di diagnosi della durata di trenta minuti. Nel caso in cui il suddetto primo intervento sia già risolutivo nel suddetto termine di trenta minuti, il Cliente null'altro dovrà corrispondere a Saemi.

Qualora, invece, dopo la diagnosi ed il primo intervento sarà necessario un preventivo per i successivi interventi e relativi materiali di ricambio e tale preventivo non sia accettato dal Cliente, null'altro sarà da questi dovuto oltre al costo di prenotazione, diagnosi e primo accesso già anticipato.

Detti costi di prenotazione, diagnosi e primo intervento sono descritti nell'apposita sezione "Tariffe" presente sul portale internet <https://www.pootia.it>

Articolo 9: INFORMAZIONI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA

All'atto dell'ordine, il Cliente è tenuto a fornire una precisa descrizione del suo problema e del prodotto a cui si riferisce, onde consentire a Saemi di procedere all'intervento.

Articolo 10: GARANZIA E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

Saemi garantisce che i propri servizi saranno resi a regola d'arte e garantiti a norma di legge.

A tutela del Cliente che agisca in qualità di Consumatore, in caso di prestazioni di servizi con fornitura di pezzi di ricambio che risultino essere difettosi, Saemi presterà una garanzia di 2 (due) anni sui pezzi di ricambio decorrenti dall'esecuzione della riparazione, che dovrà essere fatta valere entro 2 (due) mesi dalla scoperta del difetto.

Al Cliente non consumatore (es. Professionista/Imprenditore), in caso di prestazioni di servizi con fornitura di pezzi di ricambio che risultino essere difettosi, Saemi fornirà una garanzia di 1 (uno) anno sui pezzi di ricambio dalla dall'esecuzione della riparazione, che deve essere fatta valere entro 8 (otto) giorni dalla scoperta del vizio.

La suddetta garanzia verrà meno qualora i ricambi siano stati manomessi o comunque danneggiati dall'uso improprio del bene sul quale è stato effettuato l'intervento.

Saemi non risponderà di eventuali disservizi, ritardi, impossibilità di esecuzione del contratto in tutto o in parte derivanti da caso fortuito o forza maggiore o imputabili al comportamento dello stesso Cliente.

Saemi non potrà ritenersi responsabile verso il Cliente per disservizi o malfunzionamenti conseguenti o connessi all'utilizzo della rete Internet che non dipendano dal proprio operato e/o controllo.

Parimenti non risponderà di disservizi o ritardi dipendenti dallo stesso Cliente che, ad esempio, abbia fornito notizie errate o incomplete sul bene da riparare, sui suoi dati personali, sul luogo nel quale eseguire l'intervento richiesto, sui suoi recapiti anche telefonici e telematici e/o nel caso in cui non abbia rispettato il tempo ed il luogo dell'appuntamento concordato per l'intervento o non abbia acconsentito al prelevamento del bene ove ciò si rendesse necessario per la sua riparazione in officina e/o laboratorio.

Articolo 11: DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente che agisca in qualità di Consumatore ha, salvo le eccezioni di legge e di cui appresso, il diritto di recedere dal contratto, come previsto dall'art. 9 della direttiva CE 83/2011 e dal codice del Consumo, senza doverne indicare le ragioni, nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto di erogazione di servizi.

Il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo è escluso per i Clienti non consumatori che agiscono per scopi riferibili alla propria attività professionale.

Articolo 12: MODALITÀ DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

L'esercizio del diritto di recesso andrà comunicato dal Consumatore a Saemi per iscritto a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo **Saemi**, via Bordonaro n. 20, 90142 Palermo. La comunicazione di recesso dovrà specificare i dati completi del Consumatore – dati anagrafici e indirizzo - i beni e i servizi acquistati, la data dell'ordine, la data del giorno di recesso, il numero dell'ordine e riportare la sottoscrizione del Consumatore che recede.

Modulo di recesso tipo

(Compilare e spedire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Destinatario: Saemi, via Bordonaro n. 20, 90142 Palermo

Con la presente io sottoscritto: _____

- a) per il caso che Saemi non abbia ancora accettato:
Revoco la mia proposta di cui all'ordine dei seguenti servizi:
Numero Prenotazione _____ del _____
Codice prodotto:
Nome del/dei consumatore(i):
Indirizzo del/dei consumatore(i):
Firma del/dei consumatore(i)

Data: _____

- b) per il caso che Saemi abbia già accettato l'ordine:
Revoco dal contratto concluso di cui all'ordine dei seguenti servizi:
Numero ordine _____ del _____
Codice prodotto:
Nome del/dei consumatore(i):
Indirizzo del/dei consumatore(i):
Firma del/dei consumatore(i)
Data: _____

Articolo 13: EFFETTI DEL RECESSO

Nel caso di esercizio tempestivo del diritto di recesso dal presente contratto nei modi e nei tempi sopra previsti, il Consumatore avrà diritto al rimborso di tutti i pagamenti che avrà effettuato a favore di Saemi con le limitazioni di cui agli articoli successivi.

Articolo 14: ESCLUSIONE O PERDITA DEL DIRITTO DI RECESSO

Nel caso in cui la prestazione oggetto del contratto di fornitura di servizi sia iniziata con l'accordo espresso del Consumatore antecedentemente alla decorrenza dei 14 (quattordici) giorni previsti per l'esercizio del diritto di recesso e l'esecuzione sia terminata entro lo stesso termine, il Consumatore non avrà diritto di recedere dal contratto.

In relazione a ciò il Consumatore dichiara di essere informato e di accettare che, a seguito della piena e completa esecuzione della prestazione da parte di Saemi, non gli spetterà il diritto di recesso dal contratto e dovrà, senz'altro, corrispondere i compensi pattuiti.

Ai sensi e per gli effetti della lettera "h" dell'art. 59 del codice del consumo, il diritto di recesso è escluso, altresì, per i **servizi urgenti** e per i relativi contratti per i quali il consumatore ha specificamente richiesto anche una visita da parte del professionista e l'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione, secondo la modalità contrattuale definita: "**Al Più Presto**", con conseguente esclusione di ogni diritto a rimborso. Il diritto di recesso spetterà, però, al Consumatore se, in occasione della suddetta visita, il professionista ha prospettato e/o eseguito servizi e/o fornito pezzi di ricambio ulteriori rispetto a quelli richiesti. In tali casi il recesso spetterà limitatamente ai servizi ed ai pezzi di ricambio ulteriori.

In tutti i casi in cui non spetta il diritto di recesso ma il Consumatore annulli ugualmente la prenotazione e comunichi di non volere più la prestazione commessa, Saemi non avrà l'obbligo di portare a termine il servizio, salvo il diritto a compenso per la parte eventualmente già eseguita del suddetto servizio.

Articolo 15: RIMBORSO IN CASO DI ESERCIZIO DEL RECESSO

In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Consumatore, Saemi gli rimborserà i pagamenti ricevuti entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione con la quale il Consumatore manifesta la sua volontà di recedere dal contratto, sempre che detto recesso sia esercitato legittimamente in conformità alle presenti condizioni contrattuali ed alle norme di legge in materia e salve le limitazioni di cui appresso.

Qualora il recesso del Consumatore sia comunicato entro i termini di legge ma senza un preavviso di almeno 24 ore rispetto all'orario fissato per l'appuntamento concordato per la visita del tecnico e/o per l'esecuzione dell'intervento richiesto, il recesso sarà valido ma, ai sensi dell'art. 57 comma 3 del codice del consumo, il consumatore non avrà diritto al rimborso di quanto corrisposto per la prenotazione del servizio e per i materiali di ricambio già acquistati, dato che detto importo è proporzionale ai costi già sostenuti, al lavoro già svolto da Saemi per l'attivazione della propria Centrale Operativa, per la registrazione del servizio, per i contatti con il consumatore, per l'individuazione in zona e il conseguente allertamento del tecnico selezionato e per le connesse attività già eseguite.

Più in generale, qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver esplicitamente richiesto l'inizio della prestazione prima che siano decorsi i termini per il recesso, lo stesso, in base al citato art. 57 comma 3 del Codice del Consumo, sarà tenuto a corrispondere a Saemi un importo proporzionale al valore dei servizi che Saemi ha già svolto rispetto al valore di tutte le prestazioni previste dal contratto precedentemente concluso. Non avrà, comunque, diritto al rimborso di quanto corrisposto a titolo di prenotazione del servizio stante che, a seguito di detta prenotazione, Saemi avrà già dovuto, quanto meno, attivare la propria Centrale Operativa, registrare la richiesta di servizio, interloquire con il consumatore, ricercare ed individuare il tecnico *in loco* ed allertarlo.

Il rimborso, se e nella misura spettante in base alle limitazioni previste dalla legge e/o dalle presenti condizioni contrattuali e dagli articoli successivi, potrà essere effettuato da Saemi anche utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale.

Articolo 16: LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il contratto di fornitura di servizi tra il Cliente e/o Consumatore e Saemi è regolato, per quanto non espressamente previsto nelle presenti condizioni generali di vendita e nelle eventuali pattuizioni ulteriori, dalla Legge italiana.

In caso di controversie inerenti la validità, l'efficacia e l'interpretazione del contratto concluso tra Saemi ed il Cliente, sarà competente, in via esclusiva, il giudice del Foro ove ha residenza il Cliente nel caso in cui quest'ultimo abbia agito in qualità di Consumatore, ovvero il giudice del Foro di Palermo nel caso in cui le controversie siano sorte con un Cliente non Consumatore.