

1. Scopo

Con il seguente documento si intende specificare le condizioni di **Garanzia Convenzionale** a beneficio del consumatore che acquista i prodotti de Extraflame S.p.A.

2. Garanzia convenzionale

Extraflame S.p.A, sita in Via dell'Artigianato civ.12 - 36030 Montecchio Precalcino (VI) – Italy, è una azienda che produce o commercializza prodotti a biomassa con marchio:

- Extraflame
- Marocchi

ed ha previsto a favore del consumatore che ha acquistato i prodotti dei suddetti marchi, una Garanzia Convenzionale, in ottemperanza con quanto previsto dall'art. 133 del codice del Consumo.

Per il consumatore privato la durata della garanzia convenzionale è di **24 mesi** dalla data di acquisto, mentre, per gli acquisti in ambito di attività commerciali, imprenditoriali o professionali la durata della garanzia convenzionale è limitata a **12 mesi** dalla data di acquisto. Essa viene concessa a titolo gratuito.

La garanzia convenzionale offerta da Extraflame S.p.A. non pregiudica i diritti del consumatore previsti dalla legge, inclusi i diritti che possono essere esercitati dal consumatore privato nei confronti del venditore in forza della garanzia legale di 24 mesi in accordo con l'articolo 128 del Codice del consumo ("Garanzia Legale").

Il consumatore avrà pertanto la facoltà di far valere i diritti spettanti in base alla Garanzia Legale, nei confronti del suo diretto rivenditore nei tempi e nei modi previsti.

3. Applicabilità

La presente Garanzia è applicabile solamente nel caso in cui l'acquisto del prodotto sia comprovato da un idoneo documento di compravendita fiscalmente valido e che permetta l'identificazione del prodotto (es.: scontrino, fattura, documento di trasporto, ecc...) e la data di acquisto o consegna.

Il documento comprovante l'acquisto dovrà necessariamente essere esibito in occasione di un eventuale intervento tecnico.

4. Termini di garanzia

Extraflame S.p.A., ferme restando le esclusioni indicate più avanti, fornisce al consumatore la tutela della Garanzia Convenzionale come di seguito evidenziato.

L'eventuale riparazione o la sostituzione dei componenti dell'apparecchiatura non estendono il periodo della durata della Garanzia Convenzionale (sia della macchina che del componente sostituito) che continuerà, in ogni caso, ad operare fino alla scadenza dei **12 mesi** o **24 mesi** (a seconda del soggetto acquirente) dalla data di acquisto del prodotto come previsto dal presente documento.

Trascorso il periodo di garanzia, gli interventi di assistenza eventualmente richiesti verranno effettuati addebitando le parti sostituite, le spese di mano d'opera e di trasporto, secondo i prezzi applicati dal centro di assistenza.

5. Validità e Decadenza della Garanzia Convenzionale

5.1. Validità

Affinché la Garanzia Convenzionale sia ritenuta valida nel corso del periodo indicato, è necessario che:

- Il numero di matricola (*serial number*) presente sul prodotto non venga in alcun modo cancellato o reso illeggibile,
- Il prodotto sia stato installato alla regola dell'arte, ovvero nello scrupoloso rispetto delle indicazioni riportate nel manuale del prodotto e delle normative vigenti nazionali, regionali, locali;

- L'installazione sia effettuata esclusivamente da personale qualificato, dipendente o titolare di imprese pienamente abilitate alla lettera C (completa) di cui all'art.1, comma 2 del D.M 37/2008 ed aventi la qualifica FER;
- Il consumatore sia in possesso dell'idonea e valida dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore per l'impianto;
- L'uso e la manutenzione dell'apparecchio siano state effettuate osservando scrupolosamente il manuale di installazione ed utilizzo in dotazione;
- Venga eseguita la manutenzione ordinaria e straordinaria del prodotto da parte di un tecnico autorizzato o personale qualificato, come previsto dalla norma vigente e/o dalle indicazioni del costruttore;
- Il prodotto venga utilizzato regolarmente in modo consono allo scopo d'uso.

5.2. Decadenza

I prodotti di Extraflame S.p.A. sono sviluppati, certificati ed omologati per funzionare nei valori di potenza previsti; questi valori sono riportati nei documenti in dotazione. Un eventuale utilizzo in modo continuativo alla massima o alla minima potenza e per lunghi periodi di tempo non è consono ad un funzionamento regolare del prodotto. Si tratta di un utilizzo non adeguato del prodotto che fa decadere i termini della garanzia;

L'intervento sul prodotto da parte di soggetti diversi da Extraflame S.p.A. e/o di Centri di Assistenza non autorizzati dalla medesima società, così come la modifica/manomissione del prodotto, comporterà la decadenza della Garanzia Convenzionale;

Nessun tipo di garanzia si applica in caso di danni provocati da incuria, uso o installazione non conformi alle istruzioni fornite o alle norme di legge, manomissione, modifiche del prodotto o del numero di matricola, oppure in caso di danni dovuti a cause accidentali o a negligenza dell'utilizzatore con particolare riferimento alle parti esterne.

6. Esclusione della garanzia

La Garanzia Convenzionale non copre i danni subiti durante il trasporto o non conformità estetiche qual ora queste non vengano segnalate a Extraflame S.P.A dal rivenditore ufficiale entro 8 gg. dalla data di ricevimento del prodotto stesso.

Inoltre, la presente Garanzia Convenzionale viene esclusa in caso di:

6.1. Cause esterne

- collegamenti dell'apparecchio a tensioni o frequenze diverse da quelle indicate;
- sbalzi/sovratensioni alla tensione di rete, scariche induttive/elettrostatiche o provocate da fulmini;
- infiltrazione di liquidi;
- incendi di origine esterna al prodotto;
- urti accidentali o colpi subiti (es. graffi, ammaccature, rotture accidentali, ecc...)
- macchie superficiali o sui rivestimenti in pietra (es. uso inadeguato di detersivi, unto, impronte, ecc...)
- qualsivoglia altra causa dovuta a fenomeni esterni non adducibili al prodotto.

6.2. Parti soggette ad usura

Sono escluse dalla Garanzia Convenzionale le parti che, in seguito al normale utilizzo sono soggette usura come:

- Vetri e rivestimenti che costituiscono le parti estetiche (es. particolari verniciati, cromati, maioliche, ecc...)
- guarnizioni;
- griglie in ghisa;
- maniglie e/o manopole,
- lampade e/o spie luminose;
- tutte le parti asportabili dal focolare o dal piano cottura;
- bracieri, sparti fiamma, materiali refrattari (es. Nordiker, Extra-ker, ecc...).

6.3. Malfunzionamenti e degrado

Premesso che:

- non rientrano nei termini di Garanzia Convenzionale i malfunzionamenti del prodotto che non sono oggettivamente riconducibili ad un possibile difetto di origine o vizio costruttivo del prodotto;

e considerato che:

- Tutti i prodotti Extraflame S.p.A. per il loro funzionamento necessitano di installazione e collegamento ad un impianto, dall'evacuazione dei fumi all'eventuale impianto idraulico e/o elettrico;

laddove il prodotto sia collegato ad impianto idraulico, non sono coperte dalla Garanzia Convenzionale eventuali:

- corrosioni e/o incrostazioni, ossidazioni, ruggine;
- rotture provocate da correnti vaganti, condense;
- aggressività o acidità dell'acqua;
- trattamenti disincrostanti effettuati impropriamente;
- mancanza d'acqua;
- depositi di fanghi o calcare.

A tal proposito Extraflame S.p.A. consiglia nella stagione invernale, nel caso di non utilizzo dell'impianto, di svuotare completamente l'impianto idraulico o proteggerlo con adeguato additivo protettivo (glicole od equivalente) per evitare fenomeni di ghiacciamento dell'acqua e rottura di pompa e/o altre parti idrauliche.

Nella stagione estiva, ed in modo particolare in zone particolarmente salmastre e/o umide, consiglia di proteggere dalla corrosione atmosferica (ruggine) le parti metalliche isolando il prodotto rispetto alla canna fumaria per evitare ingressi di aria o facendo predisporre adeguata una protezione interna (es.: uso di sali disidratanti).

IMPORTANTE:

La Garanzia Convenzionale non copre eventuali malfunzionamenti generati al prodotto dovuti a installazioni e impianti con errori progettuali o sistemici, ferma restando la decadenza di qualunque tipo di garanzia nell'ipotesi di installazioni non a norma di legge.

Non sono altresì coperti dalla Garanzia Convenzionale i controlli periodici, aggiornamenti software, modifica dei settaggi, manutenzione periodica, prima accensione dell'apparecchio, consulenze impiantistiche o di dimensionamento.

La presente Garanzia Convenzionale non copre i danni che possano essere causati da un utilizzo non consono del prodotto e/o gli eventuali rimborsi per opere murarie necessarie all'eventuale ripristino del prodotto.

Extraflame S.p.A., inoltre, informa che:

- l'eventuale presenza di scricchiolii della struttura durante le fasi di accensione, spegnimento e funzionamento del prodotto non costituiscono vizi e/o difetti, essendo normali rumori di assestamento delle lamiere a causa delle dilatazioni termiche;
- nelle prime ~72÷96 ore di funzionamento le vernici utilizzate sul prodotto, a causa delle temperature di lavoro, possono far evaporare la propria parte organica provocando odori sgradevoli;
- nel caso di un errato dimensionamento o calcolo del fabbisogno termico, l'insufficiente capacità di riscaldamento che ne derivasse non costituisce vizio e/o difetto del prodotto né responsabilità di Extraflame S.p.A.;
- nei casi di esclusione o decadenza della Garanzia Convenzionale, eventuali interventi tecnici non potranno in nessun modo essere considerati in garanzia ed il loro costo sarà addebitato al richiedente secondo le tariffe previste;
- sono escluse dalla presente Garanzia Convenzionale le variazioni cromatiche delle parti verniciate, in ceramica ed in pietra, nonché i cavilli e le venature della ceramica e della pietra, in quanto considerate caratteristiche naturali del materiale e dell'uso del prodotto;

Extraflame S.p.A. declina ogni responsabilità per eventuali danni che possono, direttamente o indirettamente, derivare a persone, animali o cose come conseguenza della mancata osservanza di tutte le prescrizioni indicate nel manuale di uso e installazione, in particolar modo per quanto riguarda le avvertenze in tema di sicurezza, installazione, uso e manutenzione dell'apparecchio stesso.

7. Copertura della Garanzia

Premesso che sussistano le condizioni di operatività della Garanzia Convenzionale descritte in precedenza e ferme restando le esclusioni indicate durante il periodo di validità, nel caso in cui venga accertata e riconosciuta la mancanza di conformità del bene dovuta a possibili vizi di fabbricazione, Extraflame S.p.A. si impegna ad eliminare il difetto attraverso la riparazione o la sostituzione del singolo componente difettoso o dell'intero prodotto a proprie spese e senza nulla addebitare al cliente utilizzatore.

7.1. Sostituzione del prodotto

La sostituzione dell'apparecchiatura potrà avere luogo solamente nell'ipotesi in cui l'esecuzione delle attività tecniche di riparazione siano oggettivamente impossibili da attuare o nei casi in cui il costo della riparazione sia eccessivamente oneroso rispetto alla sostituzione completa.

Ai fini dell'operatività della presente Garanzia Convenzionale, la sostituzione dell'apparecchiatura deve ritenersi eccessivamente onerosa qualora imponga spese superiori rispetto alla riparazione. Ovvero tenuto conto del valore del prodotto, dell'entità dell'eventuale difetto di conformità e che il rimedio possa essere messo in atto.

In caso di sostituzione, il prodotto non conforme dovrà essere riconsegnato nell'imballo originale, completo di tutti gli accessori e rientrare integro in azienda o presso il rivenditore.

IMPORTANTE:

Extraflame S.p.A. non gestisce rapporti diretti di compravendita al dettaglio con i consumatori.

Nel caso in cui Extraflame S.p.A. non ritenga di sostituire o riparare il prodotto difettoso ma intendesse procedere con il rimborso, l'importo corrisposto sarà al massimo quanto sostenuto dal rivenditore per l'acquisto da Extraflame S.p.A.

Spetterà quindi, nel rispetto della catena di fornitura, al rivenditore che ha venduto al suo cliente effettuare poi il rimborso a titolo di storno della fattura emessa per la compravendita con il consumatore.

8. Diritti del consumatore

Il diritto del consumatore si esercita sempre e comunque nei confronti del rivenditore. Sarà poi il rivenditore che agirà in regresso nei confronti dell'effettivo responsabile, sia esso il produttore o qualunque altro soggetto della catena di fornitura del prodotto.

9. Responsabilità del consumatore

SI RACCOMANDA AL CONSUMATORE LA MASSIMA ATTENZIONE ALL'OSSERVANZA DI TUTTE LE PRESCRIZIONI INDICATE NEL LIBRETTO DI ISTRUZIONI E CONCERNENTI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LE AVVERTENZE PER L'INSTALLAZIONE E/O USO E/O MANUTENZIONE DEL PRODOTTO.

Extraflame S.p.A. raccomanda al consumatore di eseguire sempre il test funzionale del prodotto prima di effettuare il completamento dell'installazione con le relative finiture (rivestimenti, tinteggiature, ecc...), in particolare per i camini in genere comprensivi di focolari, inserti, monoblocchi e termocamini.

In riferimento all'art. n°132 del Codice del consumo, è noto che eventuali difetti di conformità tendono a manifestarsi entro i primi sei mesi di utilizzo del prodotto. Diversamente, qualora un eventuale difetto di conformità venga segnalato dal settimo mese in poi, spetta al consumatore provare che il difetto fosse presente fin dall'origine.

10. Limitazione territoriale della garanzia

La garanzia convenzionale si deve intendere limitata al territorio Italiano ed a quei territori all'interno della Comunità Europea coperti dal servizio di centri di assistenza tecnica autorizzati (verificare sul sito www.lanordica-extraflame.com). Qualora il territorio non risultasse coperto dal servizio di centri di assistenza tecnica, è necessario rivolgersi esclusivamente alla Società dalla quale si è acquistato il prodotto,

La garanzia convenzionale deve inoltre intendersi delimitata territorialmente allo Stato di residenza e/o domicilio del rivenditore che effettua la vendita all'utilizzatore finale, la garanzia convenzionale decade se il rivenditore vende il prodotto in uno stato diverso da quello proprio di residenza e/o domicilio.

11. Controversie

La legge applicabile alla presente Garanzia Convenzionale è quella italiana, incluso il Codice del Consumo. Ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti sarà demandata in via esclusiva alla competenza territoriale del foro del tribunale di Vicenza.

12. Cosa fare in caso di anomalie

Per una più facile ed efficace risoluzione delle anomalie, Extraflame S.p.A. raccomanda a tutti i consumatori che rilevano eventuali problemi sul prodotto di consultare per prima cosa il libretto di istruzioni, questo per accertarsi che l'anomalia possa essere risolta con la corretta applicazione delle funzionalità previste del prodotto stesso.

Il consumatore potrà accertarsi quindi se l'anomalia rientra nella tipologia di anomalie coperte dalla garanzia; in caso contrario il costo dell'intervento di un tecnico sarà interamente a carico del consumatore.

Qual ora si richieda l'intervento del Servizio Assistenza al Centro di Assistenza Autorizzato, ricordarsi sempre di fornire:

- Una accurata descrizione del fenomeno anomalo;
- Il modello del vostro apparecchio + codice e matricola;
- L'indirizzo completo del luogo di installazione;
- Un numero di telefono per poter essere contattati.

13. Ulteriori informazioni

Extraflame S.p.A., nel caso ravvisasse la corretta necessità, si riserva la facoltà di apportare modifiche alle presenti condizioni di garanzia convenzionale in qualunque momento e senza preavviso.

Si invita pertanto l'utente finale a visitare il sito internet www.lanordica-extraflame.com per verificare eventuali variazioni che cambiano le specifiche riportate sul presente documento, od avere ulteriori informazioni sul prodotto.