

## GARANZIA LEGALE DEL VENDITORE

Tutti i prodotti che compri da Apple, anche quelli non a marchio Apple, sono coperti dalla garanzia legale di due anni del venditore prevista dal Codice del Consumo (Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005).

Ai sensi degli articoli da 128 a 135 del Codice del Consumo, i consumatori hanno il diritto, tra l'altro, di ottenere dal venditore la riparazione o sostituzione gratuita dei prodotti che presentino un difetto di conformità nei 24 mesi successivi alla data di consegna. Il difetto deve essere denunciato entro 2 mesi dalla scoperta.

Questa pagina contiene:

- Una **“NOTA ESPLICATIVA SULLE CONDIZIONI PER RICHIEDERE/OTTENERE I RIMEDI AI SENSI DELLA GARANZIA LEGALE”** che chiarisce cosa si deve fare nel caso in cui un prodotto acquistato da Apple presenti un difetto; e
- Il testo integrale degli articoli da 128 a 135 del Codice del Consumo

\* \* \*

### **“NOTA ESPLICATIVA SULLE CONDIZIONI PER RICHIEDERE/OTTENERE I RIMEDI AI SENSI DELLA GARANZIA LEGALE**

#### **○ Chi ha diritto di richiedere l'applicazione della garanzia legale ai sensi del Codice del Consumo?**

Solo i consumatori - ovvero persone fisiche che hanno acquistato un prodotto per l'uso non inerente ad un'attività commerciale, imprenditoriale o professionale - possono beneficiare della garanzia legale. Pertanto fatture recanti la partita IVA di un'impresa o di un professionista non danno diritto ai diritti di cui alla garanzia legale.

#### **○ Come/quando è possibile richiedere l'applicazione dei rimedi della garanzia legale?**

Ai sensi del Codice del Consumo, un consumatore può richiedere al venditore di un prodotto l'applicazione dei rimedi della garanzia legale per difetti di conformità che si siano manifestati nei 24 mesi successivi alla consegna del prodotto. Il consumatore deve denunciare il difetto entro 2 mesi dalla scoperta.

I consumatori possono richiedere l'applicazione dei rimedi della garanzia legale a condizione che abbiano una prova dell'acquisto (es. ricevuta fiscale / scontrino) del prodotto. E' perciò importante conservare sempre la ricevuta relativa all'acquisto del prodotto.

### ○ **Cos'è un difetto di conformità?**

Ai sensi dell'articolo 129 del Codice del Consumo, un prodotto presenta un difetto di conformità se non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente prodotti dello stesso tipo, se non è conforme alla descrizione del venditore in termini di qualità o prestazioni, o se non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del prodotto.

### ○ **Cosa fare in pratica nel caso di difetto di un prodotto acquistato sull'Apple On-line Store?**

Nel caso in cui un consumatore scopra che un prodotto comprato sull'Apple On-line Store presenta un difetto di conformità, può contattare l'Apple Customer Care al numero verde di seguito riportato. I recapiti Apple sono altresì indicati al seguente link.

L'Apple Customer Care assisterà il consumatore a verificare che le condizioni previste dal Codice del Consumo siano soddisfatte. Se il problema non può essere risolto telefonicamente e/o se il prodotto richiede una diagnosi tecnica al fine di verificare l'effettiva esistenza di un difetto di conformità, il consumatore verrà indirizzato ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple ("AASP") o ad un Apple Store.

Se viene accertato che le condizioni stabilite dal Codice del Consumo sono soddisfatte, il consumatore può richiedere ad Apple di ottenere la riparazione o la sostituzione gratuita del prodotto difettoso, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro, in considerazione del valore del prodotto, della natura del difetto di conformità e della possibilità di porre in essere un rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Qualora la riparazione o sostituzione del prodotto risulti impossibile, eccessivamente onerosa, richieda troppo tempo o possa causare notevoli inconvenienti al consumatore, quest'ultimo ha diritto al rimborso totale o parziale del prezzo dietro restituzione del prodotto.

**Nota:** le indicazioni sui rimedi che precedono si applicano solo nel caso di prodotti acquistati sull'Apple On-line Store o in un Apple Store da consumatori in Italia. I consumatori che abbiano acquistato prodotti Apple da Rivenditori Autorizzati Apple sul territorio italiano possono richiedere l'applicazione della garanzia legale solo al venditore diretto del prodotto in questione (se le condizioni previste dal Codice del Consumo sono soddisfatte).

In aggiunta, i prodotti a marchio Apple beneficiano altresì della Garanzia Limitata Apple e possono beneficiare dell'AppleCare Protection Plan (opzionale). I benefici della Garanzia Limitata Apple e dell'AppleCare Protection Plan (opzionale) si aggiungono a e non sostituiscono i diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. Per ulteriori informazioni sulla Garanzia Limitata Apple clicca qui. Per ulteriori informazioni sull'AppleCare Protection Plan clicca qui.

○ **Diagnosi, assistenza e relativi costi**

Quando un prodotto acquistato sull'Apple On-line Store o in un Apple Store è affidato ad un AASP o ad un Apple Store per una diagnosi, il consumatore riceverà una ricevuta di assistenza che identificherà il consumatore ed il prodotto, che potrà essere usata per contattare l'AASP o l'Apple Store e verificare lo stato dell'intervento.

Nel caso in cui la diagnosi accerti che il prodotto ha un difetto di conformità (cioè che le condizioni previste dal Codice del Consumo sono soddisfatte), il consumatore sarà informato del tempo di riparazione stimato.

Nel caso in cui la diagnosi accerti che le condizioni previste dal Codice del Consumo non sono soddisfatte (per esempio se il difetto è una conseguenza di un uso scorretto del prodotto da parte del consumatore), l'AASP / Apple Store contatterà il consumatore per informarlo della natura del difetto e dei costi di riparazione stimati. Tali costi saranno interamente a carico del consumatore. Inoltre, in alcuni casi, potrebbe essere richiesto al consumatore il pagamento dei costi per la diagnosi effettuata. Tali costi verranno comunicati al consumatore in anticipo, quando il prodotto viene consegnato per la diagnosi.

Nei casi in cui la garanzia legale non trova applicazione, l'AASP / Apple Store richiederà al consumatore di approvare il preventivo dei costi di riparazione prima che il lavoro venga iniziato.

**Numero verde dell'Apple Call Center: 800 915 904**

\* \* \*

**TESTO INTEGRALE DEGLI ARTICOLI DA 128 A 135  
DEL CODICE DEL CONSUMO**

**TITOLO III**

*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*

**CAPO I**

*Della vendita dei beni di consumo*

**Articolo 128**

*Ambito di applicazione e definizioni*

**1.** Il presente capo disciplina taluni aspetti dei contratti di vendita e delle garanzie concernenti i beni di consumo. A tali fini ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta e di somministrazione nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre.

**2.** Ai fini del presente capo si intende per:

- a) beni di consumo: qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, tranne:
  - 1) i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai;
  - 2) l'acqua e il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata;
  - 3) l'energia elettrica;
- b) venditore: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, utilizza i contratti di cui al comma 1;
- c) garanzia convenzionale ulteriore: qualsiasi impegno di un venditore o di un produttore, assunto nei confronti del consumatore senza costi supplementari, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare, o intervenire altrimenti sul bene di consumo, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità;
- d) riparazione: nel caso di difetto di conformità, il ripristino del bene di consumo per renderlo conforme al contratto di vendita.

**3.** Le disposizioni del presente capo si applicano alla vendita di beni di consumo usati, tenuto conto del tempo del pregresso utilizzo, limitatamente ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa.

## **Articolo 129**

### *Conformità al contratto*

1. Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.
2. Si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:
  - a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
  - b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
  - c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
  - d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.
3. Non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.
4. Il venditore non è vincolato dalle dichiarazioni pubbliche di cui al comma 2, lettera c), quando, in via anche alternativa, dimostra che:
  - a) non era a conoscenza della dichiarazione e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
  - b) la dichiarazione è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto in modo da essere conoscibile al consumatore;
  - c) la decisione di acquistare il bene di consumo non è stata influenzata dalla dichiarazione.
5. Il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene di consumo è equiparato al difetto di conformità del bene quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità.
6. Tale equiparazione si applica anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia da questo installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

## Articolo 130

### *Diritti del consumatore*

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.
2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma dei commi 3, 4, 5 e 6, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai commi 7, 8 e 9.
3. Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.
4. Ai fini di cui al comma 3 è da considerare eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto:
  - a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;
  - b) dell'entità del difetto di conformità;
  - c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.
5. Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.
6. Le spese di cui ai commi 2 e 3 si riferiscono ai costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali.
7. Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:
  - a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
  - b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo di cui al comma 5;
  - c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.
8. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene.

**9.** Dopo la denuncia del difetto di conformità, il venditore può offrire al consumatore qualsiasi altro rimedio disponibile, con i seguenti effetti:

- a) qualora il consumatore abbia già richiesto uno specifico rimedio, il venditore resta obbligato ad attuarlo, con le necessarie conseguenze in ordine alla decorrenza del termine congruo di cui al comma 5, salvo accettazione da parte del consumatore del rimedio alternativo proposto;
- b) qualora il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, il consumatore deve accettare la proposta o respingerla scegliendo un altro rimedio ai sensi del presente articolo.

**10.** Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

### **Articolo 131**

#### *Diritto di regresso*

**1.** Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un'azione o ad un'omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale distributiva o di qualsiasi altro intermediario, ha diritto di regresso, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della suddetta catena distributiva.

**2.** Il venditore finale che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore, può agire, entro un anno dall'esecuzione della prestazione, in regresso nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la reintegrazione di quanto prestato.

### **Articolo 132**

#### *Termini*

**1.** Il venditore è responsabile, a norma dell'articolo 130, quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene.

**2.** Il consumatore decade dai diritti previsti dall'articolo 130, comma 2, se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. La denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

**3.** Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

4. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di ventisei mesi dalla consegna del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti di cui all'articolo 130, comma 2, purché il difetto di conformità sia stato denunciato entro due mesi dalla scoperta e prima della scadenza del termine di cui al periodo precedente.

### **Articolo 133**

#### *Garanzia convenzionale*

1. La garanzia convenzionale vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima o nella relativa pubblicità.
2. La garanzia deve, a cura di chi la offre, almeno indicare:
  - a) la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal presente paragrafo e che la garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti;
  - b) in modo chiaro e comprensibile l'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.
3. A richiesta del consumatore, la garanzia deve essere disponibile per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile.
4. La garanzia deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.
5. Una garanzia non rispondente ai requisiti di cui ai commi 2, 3 e 4, rimane comunque valida e il consumatore può continuare ad avvalersene ed esigerne l'applicazione.

### **Articolo 134**

#### *Carattere imperativo delle disposizioni*

1. È nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto ad escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dal presente paragrafo. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
2. Nel caso di beni usati, le parti possono limitare la durata della responsabilità di cui all'articolo 132, comma primo ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore ad un anno.
3. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente paragrafo, laddove il contratto presenti uno stretto collegamento con il territorio di uno stato membro dell'unione europea.

## **Articolo 135**

### *Tutela in base ad altre disposizioni*

- 1.** Le disposizioni del presente capo non escludono né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.
- 2.** Per quanto non previsto dal presente titolo, si applicano le disposizioni del codice civile.