**Termini e condizioni generali di vendita di pacchetti di assistenza post vendita di AQILO Business Consulting GmbH**

**INDICE**

**I. Definizioni**
**II. Condizioni generali**
**III. Requisiti per l'acquisto di un Pacchetto di Assistenza**
**IV. Oggetto e contenuto dei Pacchetti di Assistenza**
**V. Ordine e conclusione del Contratto**
**VI. Richieste di attivazione dell'assistenza**
**VII. Rapporti tra Dispositivo e Pacchetto di Assistenza**
**VIII. Rapporti con altre garanzie**
**IX. Effetti della revoca dell'acquisto del Dispositivo**
**X. Prezzo e modalità di pagamento**
**XI. Diritto di recesso**
**XII. Diritti di proprietà intellettuale e industriale**
**XIII. Privacy e protezione dei dati personali**
**XIV. Clausole finali**
**XV. Contatti**

**I. Definizioni**

Aqilo: significa AQILO Business Consulting GmbH, con sede legale in Mooslackengasse 14, A-1190 Vienna, Austria, e-mail: kontakt@aqilo.com

Certificato Aqilo: significa il documento, emesso da Aqilo all'esito della conclusione di un Contratto, che riassume i principali termini e condizioni del Pacchetto di Assistenza acquistato.

Codice del Consumo: significa il Decreto Legislativo 206/2005 e successive modifiche e integrazioni

Contratto: significa i presenti Termini e Condizioni Generali, ivi compreso ogni allegato o Termini e Condizioni Specifici, nonché ogni ordine effettuato da un Cliente e accettato da Aqilo

Cliente: significa un utente finale, residente sul territorio italiano, che acquista un Pacchetto di Assisenza in qualità di consumatore. "Consumatore" è da intendersi in conformità a quanto stabilito dall'articolo 3.1.a) del Codice del Consumo. Ove non diversamente specificato nell'ambito di presenti Termini e Condizioni Generali e/o eventuali Termini e Condizioni Specifici, e in ogni caso impregiudicato quanto indicato alla Sezione VII, il Cliente sarà inteso quale effettivo beneficiario del Pacchetto di Assistenza acquistato.

Dispositivo: significa un prodotto commercializzato da LGE o comunque progettato per il mercato europeo che può essere associato, o è stato associato, ad un Pacchetto di Assistenza. Ad eccezione di quanto stabilito alla Sezione VII, solamente prodotti nuovi di fabbrica sono considerati Dispositivi, rimanendo pertanto esclusi prodotti usati o ricondizionati, anche ai sensi di quanto disposto dal Decreto Ministeriale del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 140 del 10 giugno 2016.

Garanzia Legale di Conformità: significa la garanzia di legge prestata dal venditore al consumatore della durata di 24 mesi a decorrere dalla data di acquisto o di installazione di un bene, secondo quanto stabilito dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. La Garanzia Legale di Conformità dà diritto al consumatore di ricevere dal venditore, a seconda dei casi, la riparazione del prodotto, la sua sostituzione con modello equivalente, la

riduzione del prezzo pagato o la risoluzione del contratto di compravendita e la restituzione del prezzo di acquisto pagato.

LG Premium Care: significa il servizio venduto da Aqilo e descritto alla Sezione IV e Allegato 1.

LG Premium Care PLUS: significa il servizio venduto da Aqilo e descritto alla Sezione IV e Allegato 2

LGE: significa LG Electronics Italia S.p.A., con sede legale a Milano, Via Aldo Rossi 4, Italy, P. IVA 11704130159.

Garanzia Convenzionale LGE: significa la garanzia convenzionale prestata da LGE su un Dispositivo ai sensi dell'articolo 133 del Codice del Consumo, come disciplinata dal relativo certificato di garanzia associato al Dispositivo. Ogni richiamo alla durata della Garanzia Convenzionale LGE è da intendersi riferito alla Garanzia Convenzionale LGE applicata sull'intero prodotto, senza tener conto di durate differenti applicate a parti o componenti specifiche.

Pacchetto di Assistenza: significa il servizio LG Premium Care o il servizio LG Premium Care PLUS, a seconda dei casi.

Service Partner: signifca LGE e la sua rete di assistenza post vendita autorizzata, che sono stati incaricati da Aqilo di prestare assistenza sui Dispositivi.

Sito: significa il sito web www.service-lg.com/it.

**II. Condizioni generali**

1. I presenti termini e condizioni generali si applicano a tutte le transazioni intervenute tra Aqilo e un Cliente che abbia acquistato un Pacchetto di Assistenza sul Sito. Ciascun Pacchetto di Assistenza consiste in un servizio di assistenza post vendita aggiuntivo di diversa durata e copertura applicabile a Dispositivi acquistati o legittimamente posseduti da un Cliente.

2. Il Sito è gestito da Aqilo che opera in qualità di "Professionista" ai sensi dell'articolo 3.1.b) del Codice del Consumo. Il sito è operato e rivolto esclusivamente a Clienti residenti o domiciliati sul territorio italiano e i Contratti possono essere validamente stipulati solo da Clienti maggiorenni residenti o domiciliati sul territorio italiano.

3. In caso di discordanze tra i presenti Termini e Condizioni Generali ed eventuali termini e condizioni specifici applicabili ai singoli Pacchetti di Assistenza, ivi compreso, senza limitazione, quanto disposto agli Allegati 1 o 2, tali ultimi termini e condizioni specifici avranno precedenza.

**III. Requisiti per l'acquisto di un Pacchetto di Assistenza**

1. L'acquisto di un Pacchetto di Assistenza è subordinato al fatto che il Cliente abbia acquistato un Dispositivo da un rivenditore all'interno dello Spazio Economico Europeo e che l'acquisto non sia avvenuto mediante finanziamento di credito al consumo o altre modalità similari. È espressamente convenuto che i Pacchetti di Assistenza garantiscono la prestazione di servizi esclusivamente all'interno del territorio italiano. Pertanto, un Cliente non può richiedere la prestazione di alcun servizio di assistenza al di fuori del territorio italiano. Inoltre, nel caso in cui il Dispositivo venga permanentemente collocato al di fuori del territorio italiano, la copertura concessa dai Pacchetti di Assistenza cesserà di operare e Aqilo avrà facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato.

2. I Pacchetti di Assistenza possono essere acquistati esclusivamente tramite il Sito.

3. I Pacchetti di Assistenza possono essere associati a Dispositivi appartenenti alle seguenti famiglie di prodotto a marchio LG:
- lettori e masterizzatori DVD e/o BluRay
- TV LCD e LED
- Monitor
- TV OLED
- Telefoni cellulari
- Forni microonde
- Frigoriferi
- Lavatrici, lavasciuga e asciugatrici
- Climatizzatori linea residenziale

**IV. Oggetto e contenuto dei Pacchetti di Assistenza**

1. L'oggetto del Contratto è l'acquisto di un Pacchetto di Assistenza, come descritto al seguente paragrafo 2.

2. Il Cliente può acquistare i seguenti Pacchetti di Assistenza:

a. **LG Premium Care**. LG Premium Care consiste in un servizio di assistenza post-vendita da associare ad un Dispositivo, avente efficacia a decorrere dal primo giorno successivo alla data di scadenza della Garanzia Convenzionale LGE ed in base al quale il Cliente avrà diritto alla riparazione, sostituzione o rimborso del Dispositivo, a seconda dei casi, in caso di vizi o malfunzionamenti che non siano attribuibili ad abuso od uso non conforme del Dispositivo. La durata massima e l'estensione della copertura dipendono dal tipo di Dispositivo, dal prezzo di acquisto del Dispositivo e dal tipo di servizio LG Premium Care acquistato. LG Premium Care è disciplinato in dettaglio nel documento "termini e condizioni specifici di LG Premium Care" di cui all'Allegato 1.

b. **LG Premium Care PLUS**. LG Premium Care PLUS consiste nella medesima copertura prevista da LG Premium Care e, in aggiunta, è prevista una copertura, a decorrere dalla data di partenza del Contratto, per danni quali, a seconda dei casi, usura di parti, shock elettrici e sovratensioni, contatto con liquido e ossidazione, rotture, e ad esclusione di eventi causati da dolo o colpa grave propria o di terzi, nonché eventi criminosi come furto o rapina. La durata massima e l'estensione della copertura dipendono dal tipo di Dispositivo, dal prezzo di acquisto del Dispositivo e dal tipo di servizio LG Premium Care PLUS acquistato. LG Premium Care PLUS è disciplinato in dettaglio nel documento "termini e condizioni specifici di LG Premium Care PLUS" di cui all'Allegato 2.

3. La coperatura offerta da ogni Pacchetto di Assistenza opererà indipendentemente da qualsivoglia condizione speciale o aggiuntiva prevista dalla Garanzia Convenzionale LG che sia applicabile a determinate componenti di determinati Dispositivi (a titolo esemplificativo e ai soli fini illustrativi: garanzia di 10 anni applicabile a parti vitali ~~come~~ quali il compressore nei frigoriferi e il motore nelle lavatrici).

4. In nessun caso i Pacchetti di Assistenza offrono copertura per danni o difetti estetici, sugli accessori o sulle batterie.

5. Il Pacchetto di Assistenza rimarrà valido e in vigore fintantochè il Cliente non commetta un atto che abbia l'effetto di invalidare la Garanzia Convenzionale LGE applicabile al Dispositivo, in base ai relativi termini e condizioni dedotti nel certificato di garanzia di riferimento. In tal caso, Aqilo avrà la facoltà di rifiutarsi di erogare la prestazione richiesta nonché di risolvere il Contratto con effetto immediato.

**V. Ordine e conclusione del Contratto**

1. Il Cliente può acquistare un Pacchetto di Assistenza effettuando un ordine attraverso il Sito.

2. Aqilo si riserva di effettuare tutti i controlli che ritiene necessari sui dati comunicati dal Cliente in sede di trasmissione dell'ordine, ivi compresa la verifica sui dati di pagamento (ad esempio, dati della carta di credito o delle coordinate bancarie). Aqilo si riserva di accettare un ordine entro 2 giorni lavorativi dalla data di trasmissione.

3. In caso di accettazione di un ordine, Aqilo emetterà (all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente in sede di trasmissione d'ordine) una ricevuta di conferma contenente un riassunto dell'ordine accettato, la fattura legata all'acquisto e il Certificato Aqilo. All'atto dell'accettazione dell'ordine e quindi della conclusione del Contratto, Aqilo procederà alla raccolta del corrispettivo dovuto dal Cliente. Copia completa del Contratto verrà trasmessa da Aqilo via e-mail, al più tardi prima dell'inizio dell'esecuzione del servizio. Nel caso in cui il termine indicato al paragrafo 2 sopra spiri senza che Aqilo abbia provveduto ad emettere la conferma d'ordine, l'ordine è da intendersi rigettato e il Contratto non concluso.

**VI. Richieste di attivazione dell'assistenza**

Al fine di richiedere l'esecuzione di un servizio di assistenza in base al Pacchetto di Assistenza acquistato, il Cliente deve:

1. Denunciare al Service Partner ogni difetto non appena ne venga a conoscenza, ai contatti indicati al seguente indirizzo: https://www.lg.com/it/supporto#menu-module2 (in caso di contatto telefonico: tariffa massima 11,88 centesimi di € al minuto (iva esclusa). I costi di chiamata effettuati da telefonia mobile variano in funzione dell'operatore telefonico utilizzato).

2. Fornire al Service Partner copia della prova di acquisto del Dispositivo (indicante la data di acquisto, il nome del modello e l'identità del venditore); e

3. Presentare al Service Partner la ricevuta di acquisto del Pacchetto di Assistenza e, a richiesta, il Certificato Aqilo.

**VII. Rapporti tra Dispositivo e Pacchetto di Assistenza**

1. I Pacchetti di Assistenza sono univocamente connessi al Dispositivo per cui sono acquistati e si trasferiscono automaticamente al nuovo proprietario nel caso in cui il Dispositivo fosse ceduto ad un altro Cliente, a condizione che:
(i) il nuovo Cliente sia legittimato a beneficiare dei servizi del Pacchetto di Assistenza in conformità ai presenti Termini e Condizioni Generali e/o i termini e condizioni speciali applicabili.
(ii) il nuovo Cliente ottenga tutta la documentazione necessaria indicata alla sezione VI precedente (prova di acquisto originale, prova di acquisto del Pacchetto di Assistenza e Certificato Aqilo).
Sarà esclusiva responsabilità del Cliente consegnare al nuovo proprietario la documentazione necessaria.

2. I Pacchetti di Assistenza si applicano solo al Dispositivo per cui il Pacchetto di Assistenza è stato acquistato, vale a dire che la copertura si applica esclusivamente al Dispositivo contrassegnato dal numero di serie (o codice IMEI) indicato in sede di registrazione. I Pacchetti di Assistenza non possono essere utilizzati per Dispositivi diversi. Qualora il Dispositivo fosse sostituito con altro dispositivo eleggibile per essere un Dispositivo, nell'ambito in base alla Garanzia Convenzionale LG, il Pacchetto di Assistenza verrà

automaticamente trasferito a tale nuovo Dispositivo ai medesimi termini e condizioni di cui al Contratto originario. Si precisa che ciò non determinerà la decorrenza di una nuova o ulteriore durata del Pacchetto di Assistenza, né la costituzione di una nuova copertura.

**VIII. Rapporti con altre garanzie**

1. I diritti attribuiti al Cliente in base alla Garanzia Legale di Conformità non sono pregiudicati dai Pacchetti di Assistenza.

2. I servizi prestati nell'ambito di un Pacchetto di Assistenza non costituiscono ammissione, accettazione o riconoscimento che i vizi o difetti eventualmente gestiti tramite un Pacchetto di Assistenza avrebbero intitolato il Cliente a beneficiare di alcun rimedio ai sensi della Garanzia Legale di Conformità e/o della Garanzia Convenzionale LGE, a seconda dei casi, applicabile al Dispositivo.

**IX. Effetti della revoca dell'acquisto del Dispositivo**

1. Il Pacchetto di Assistenza è acquistato direttamente da Aqilo e rappresenta una transazione separata e indipendente rispetto al contratto di compravendita originario per l'acquisto del Dispositivo.

2. La cessazione, per qualsivoglia ragione o causa, del contratto di compravendita del Dispositivo, ovvero, nel caso in cui il Dispositivo venga reso in base alla Garanzia Legale di Conformità o Garanzia Convenzionale LGE, non determinerà automaticamente la cessazione del Contratto. In particolare, in tali circostanze, nel caso di acquisto del Pacchetto di Assistenza tramite pagamenti periodici, sarà cura del Cliente sospendere tali pagamenti periodici.

**X. Prezzo, termini e modalità di pagamento**

1. I prezzi applicabili ai Pacchetti di Assistenza sono quelli indicati sul sito al momento della trasmissione di un ordine da parte del Cliente. I prezzi sono soggetti a variazione in ogni momento, anche senza preavviso. Le variazioni di prezzo non avranno effetto retroattivo sugli ordini già accettati ai sensi dei presenti Termini e Condizioni Generali.

2. Quanto precede non si applica nel caso in cui i prezzi indicati sul Sito non fossero manifestamente errati e ragionevolmente individuabili come tali per effetto di errori o problematiche tecniche.

3. Tutti i prezzi indicate sul Sito sono comprensivi dell'applicabile IVA di legge.

4. I Pacchetti di Assistenza possono essere pagati, a scelta del cliente in base alla disponibilità mostrata sul Sito, mediante un unico pagamento ovvero tramite pagamenti di corrispettivi periodici, ovvero ancora come di volta in volta diversamente indicato sul Sito. La scelta della tipologia di pagamento è definitiva e irrevocabile per il Cliente (a titolo esemplificativo, il Cliente non può passare al pagamento in unica soluzione se ha previamente scelto il pagamento tramite corrispettivi periodici e vice versa). I pagamenti periodici possono essere interrotti in ogni momento ma, una volta interrotti, non possono essere riattivati e il Contratto si considererà cessato.

5. Il Cliente può effettuare i pagamenti secondo le modalità indicate sul Sito all'atto della trasmissione dell'ordine. Aqilo si riserva in ogni momento di modificare o rendere non più disponibili ciascuno degli strumenti di pagamento indicati sul Sito, anche senza preavviso. Nel caso in cui un pagamento non fosse più

disponibile all'atto della trasmissione di un ordine, Aqilo infomerà il Cliente senza ritardo e, in ogni caso, prima che il Cliente possa procedere al pagamento.

**XI. Diritto di recesso**

**1. Esercizio del diritto di recesso**

Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dalla conclusione del Contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a informare Aqilo (AQILO Business Consulting GmbH, Mooslackengasse 14, A-1190 Vienna, Austria, Email: kontakt@aqilo.com) della sua decisione di recedere dal Contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine il Cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'Allegato 3, ma non è obbligatorio. Il Cliente può anche compilare e inviare elettronicamente il modulo tipo di recesso o qualsiasi altra esplicita dichiarazione tramite il Sito. Nel caso scegliesse detta opzione, il Cliente riceverà senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio per posta elettronica).

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

**2. Effetti del recesso**

Se il Cliente recede dal Contratto, al Cliente saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a favore di Aqilo, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta del Cliente di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Aqilo è informata della decisione del Cliente di recedere dal Contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che non sia espressamente convenuto altrimenti con il Cliente; in ogni caso, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso

**3. Esclusione del diritto di recesso.**

Salvo quanto diversamente previsto dalle parti, il diritto di recesso non si applica, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, alle seguenti tipologie di contratti:

1) i contratti di servizi successivamente alla completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata su esplicita richiesta del cliente e se lo stesso ha confermato di essere consapevole della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte della Società;
2) alla fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che la Società non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
3) alla fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
4) alla fornitura di beni soggetti a deterioramento o la cui data di scadenza è breve;
5) alla fornitura di beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla tutela della salute e che sono stati aperti dopo la consegna;
6) alla fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, irreversibilmente mescolati con altri beni;
7) alla fornitura di bevande alcoliche il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire non prima di 30 giorni dalla conclusione del contratto e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dalla Società;

8) alla fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici consegnati in un involucro sigillato se il sigillo è stato rimosso dopo la consegna;
9) alla fornitura di giornali, periodici e riviste a eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
10) ai servizi offerti nei seguenti settori: fornitura di alloggi per fini non residenziali, trasporto di beni, servizi di noleggio di autovetture, servizi di catering ovvero servizi attinenti attività ricreative qualora la Società abbia previsto nel contratto una data o un periodo di esecuzione specifici;
11) alla fornitura di contenuti digitali su un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del cliente e con la sua accettazione della conseguente perdita del diritto di recesso.

**XII. Diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Il Cliente riconosce ed accetta che tutti i marchi, i nomi commerciali o i segni distintivi, ogni diritto di proprietà intellettuale e industriale sui contenuti e/o ogni altro elemento raffigurato nel Sito sono di proprietà esclusiva di LGE, Aqilo e/o di terzi, che detengono diritti di utilizzo in esclusiva.

In nessun caso l'accesso al Sito dal Cliente implica una qualsivoglia rinuncia, trasferimento, licenza o cessione, in tutto o in parte, dei diritti sopra indicati, salvo ove diversamente specificato.

I presenti Termini e Condizioni Generali non attribuiscono alcun diritto al Cliente, ivi compreso senza limitazione, il diritto di modifica, sfruttamento economico, riproduzione, distribuzione o comunicazione al pubblico del Sito e/o dei sui contenuti rispetto a quanto espressamente qui stabilito. Qualsivoglia altro uso o sfruttamento di qualunque diritto è soggetto alla previa autorizzazione espressa e specifica allo scopo da parte di LGE, Aqilo o dei terzi detentori di diritti coinvolti.

I contenuti, testi, fotografie, disegni, loghi, immagini, programmi per computer, codici sorgente e, in generale, ogni opera dell'ingegno esistente nel Sito, così come il Sito in generale inteso come opera multimediale, sono protetti dal diritto d'autore o qualsivoglia altro diritto ai sensi di legge, ivi compresa la normativa in materia di proprietà intellettuale o industriale. LGE e/o Aqilo sono i proprietari o i licenziatari degli elementi che costituiscono l'interfaccia grafica del Sito, i menù, i pulsanti di navigazione, il codice HTML, i testi, le immagini, gli sfondi, la grafica e ogni altro elemento contenuto nel Sito. Il contenuto fornito nel Sito non può essere riprodotto in tutto o in parte, né trasmesso o registrato da qualsivoglia sistema di ricerca di informazioni, in qualsivoglia forma e medium esistente o di futura invenzione, senza la previa autorizzazione scritta da parte di LGE e/o Aqilo.

**XIII. Privacy e protezione dei dati personali**

I dati personali del Cliente saranno trattati da Aqilo e i suoi Service Partner in conformità con quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 e dal Degreto Legislativo 196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 101/2018 e per le finalità indicate nelle informative privacy pubblicate sul Sito.

**XIV. Clausole finali**

1. La legge applicabile ai presenti Termini e Condizioni Generali e ai Contratti è la legge italiana.

2. Ciascuna parte dichiara di agire in proprio nome e conto.

3. In caso di controversie con Clienti che riguardino l'interpretazione, validità ovvero esecuzione dei presenti Termini e Condizioni Generali ovvero di un Contratto, sarà competente in via esclusiva il Giudice del luogo di residenza ovvero domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato italiano.

4. Al fine di dirimere eventuali controversie relative ai presenti Termini e Condizioni Generali, ovvero un Contratto, i Clienti potranno altresì avvalersi, in via alternativa ma non obbligatoria, dei seguenti strumenti di risoluzione delle controversie:

a) organismi istituiti presso le Camere di commercio ai sensi della Legge n. 580 del 29 dicembre 1993.
b) procedura di mediazione di cui al D.lgs. 28/2010 e successive modificazioni, in conformità con le condizioni stabilite dal singolo Organismo prescelto dal Cliente
c) procedure di negoziazione volontaria istituite dal capo II, articolo 2, comma 2, del D.L. 12 settembre 2014 n. 132 convertito in L. 10 novembre 2014 n. 162, oltre che dalle procedure di conciliazione paritetica previste dalle varie Carte dei Servizi.
d) piattaforma di risoluzione alternativa delle controversie disponibile online (ODR) e accessibile tramite il sito http://ec.europa.eu/odr. Per quanto riguarda le modalità di presentazione online di un reclamo, le condizioni, modalità e i tempi di trattamento del reclamo da parte dell'organismo di risoluzione e per la definizione della controversia, si rinvia alle informazioni di dettaglio riportate nel sito sopra menzionato.

5. Nel caso in cui alcune previsioni dei presenti Termini e Condizioni Generali, ovvero di un Contratto, siano ovvero divengano nulle e/o annullabili e/o inefficaci, in tutto o in parte, la validità delle rimanenti previsioni rimarrà inalterata.

**XIV. Contatti**

Per ogni ulteriore informazione, domanda o richiesta riguardo ai Pacchetti di Assistenza, si prega di contattare:

Per questioni legate all'assistenza: https://www.lg.com/it/supporto#menu-module2 (in caso di contatto telefonico: tariffa massima 11,88 centesimi di € al minuto (iva esclusa). I costi di chiamata effettuati da telefonia mobile variano in funzione dell'operatore telefonico utilizzato).

Per questioni legate a pagamenti, fatturazione e diritto di recesso: kontakt@aqilo.com

**Allegato 1 – Termini e Condizioni Specifici per il servizio LG Premium Care**

Il presente documento stabilisce termini e condizioni specifici del servizio LG Premium Care. I presenti termini e condizioni specifici costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

**1. Oggetto del servizio**

In base al Contratto, Aqilo si impegna a prestare assistenza al Dispositivo del Cliente attraverso servizi post-vendita per la durata del Contratto, a fronte del pagamento di un corrispettivo in un un'unica soluzione ovvero mediante pagamenti periodici su base mensile.

Il Contratto è stipulato tra il Cliente ed Aqilo. La prestazione di servizi può essere affidata ai Service Partner di Aqilo.

**2. Copertura del servizio**

Il Contratto si applica al Dispositivo per il quale sia stato acquistato ed associato il servizio LG Premium Care, con l'esclusione degli accessori eventualmente presenti nella confezione d'acquisto. Memorie rimovibili, qualunque tipo di software e dati, materiali di consumo e batterie sono parimenti non coperti dal servizio.

**3. Prestazioni in caso di assistenza. Esclusioni.**

Nel caso di verifichi un evento coperto dal servizio LG Premium Care, Aqilo, anche tramite i propri Service Partner, e in ogni caso fermo restando quanto stabilito alle successive sezione 4 e 5, potrà, a propria esclusiva ed insindacabile discrezione, riparare il Dispositivo in modo da ripristinarne la funzionalità, sostituire il dispositivo o rimborsare, in tutto in in parte, il prezzo di acquisto del Dispositivo associato al Contratto.

Gli eventi coperti da LG Premium Care sono:

- Vizi o difetti nella progettazione, nei materiali o nella costruzione che si verifichino successivamente alla scadenza della Garanzia Convenzionale LGE

I seguenti eventi non sono coperti da LG Premium Care:

- Qualunque vizio o difetto che si verifichi durante il periodo di validità della Garanzia Legale di Conformità o della Garanzia Convenzionale LGE. In tali casi, il Cliente potrà fare riferimento direttamente al venditore o al produttore, come applicabile.
- Risarcimento per danni economici, mancato guadagno, danni da responsabilità da prodotto difettoso, danni indiretti o consequenziali
- Eventi che sono esclusi dalla Garanzia Convenzionale LGE così come dedotti nel certificato di garanzia di riferimento, il cui contenuto si intende qui espressamente richiamato e incorporato nei presenti Termini e Condizioni Specifici.
- Eventi causati da dolo o colpa grave.

**4 Tipologia di servizi**

**A. Riparazione**
Il servizio comprende, subordinatamente a quanto stabilito nel paragrafo C sotto: tutte le attività di riparazione, comprensive di manodopera, parti di ricambio e materiali di lavoro al fine di ripristinare la funzionalità del Dispositivo.

I costi di trasporto (andata e ritorno) dal luogo ove il Dispositivo si trova sono coperti da LG Premium Care solo per le seguenti tipologie di Dispositivo:

- TV > 37”
- Frigoriferi
- Lavatrici, Lavasciuga e Asciugatrici
- Climatizzatori linea residenziale

Per tutti gli altri Dispositivi non inclusi nella lista sopra indicata, il trasporto del Dispositivo (andata e ritorno) presso il Service Partner indicato di volta in volta al momento dell’attivazione del servizio è a cura e spese del Cliente.

L’installazione e la disinstallazione del Dispositivo non sono coperti da LG Premium Care e sono sempre a cura e spese del Cliente.

**B. Altri rimedi**
Ad esclusivo ed insindacabile giudizio di Aqilo e/o dei suoi Service Partner, qualora la riparazione non fosse possibile o economicamente non conveniente, e subordinatamente, in ogni caso, a quanto stabilito al paragrafo C sotto, troverà applicazione uno dei seguenti rimedi:

- Il Dispositivo può essere sostituito con un dispositivo a marchio LG equivalente; oppure
- Il Cliente potrà ricevere un rimborso monetario

Si applica quanto previsto al precedente paragrafo A in materia di trasporto.

**C. Limite di valore**
A seconda del metodo di pagamento prescelto dal Cliente (transazione unica o mediante pagamenti periodici continuativi), i rimedi disponibili al Cliente sono limitati dal e subordinati al prezzo di acquisto del Dispositivo (comprensivo di IVA) come risultante dalla prova di acquisto indicata dal Cliente, e tale prezzo di acquisto è soggetto a riduzione cumulativa determinata dall’età del Dispositivo per effetto del decorso del tempo dalla data di acquisto e dal costo effettivo delle attività di riparazione effettuate di volta in volta sul Dispositivo, secondo il seguente schema:

| | **Pagamento in un’unica soluzione** | **Pagamento periodico continuativo** |
|---|---|---|
| **Regola per la riduzione in base all’età del prodotto** | -10% del prezzo di acquisto del Dispositivo per ciascun anno trascorso dalla data di acquisto | -10% del prezzo di acquisto del Dispositivo per ciascun anno trascorso dalla data di acquisto, fino a un valore minimo pari al 40% del prezzo di acquisto iniziale del Dispositivo |
| **Regola per la riduzione in base all’attività di riparazione** | Il costo complessivo della riparazione effettuata (comprensivo di ogni voce applicabile, e.g. manodopera, parti di ricambio e trasporto, ove applicabile) | Non si applicano riduzioni |

| | | |
|---|---|---|
| | Riparazioni necessarie per rimediare a precedenti interventi rivelatisi difettosi per fatto imputabile ad Aqilo o ai suoi Service Partner non genereranno una riduzione. | |
| **Esempio** | Prezzo di acquisto del Dispositivo: 1000 Euro<br>Decorso 1 anno dalla data di acquisto: riduzione -10% (1000 -10% = 900 Euro)<br>Effettuazione di una riparazione per un costo complessivo di 500 Euro.<br>Valore residuo: 900-500 = 400 Euro<br><br>400 Euro rappresenta la responsabilità massima di Aqilo, nell'anno in corso, per prestare qualsivoglia rimedio futuro (riparazione, sostituzione, rimborso) in base a LG Premium Care. | Prezzo di acquisto del Dispositivo: 1000 Euro<br>Decorso 1 anno dalla data di acquisto: riduzione -10% (1000 -10% = 900 Euro)<br>Effettuazione di una riparazione per un costo complessivo di 500 Euro.<br>Valore residuo: 900 (non si applicano riduzioni per attività di riparazione)<br><br>900 Euro rappresenta la responsabilità massima di Aqilo, nell'anno in corso, per effettuare la sostituzione o il rimborso del Dispositivo in base a LG Premium Care. |

Il valore di ciascuna attività di riparazione è determinato dall'effettivo costo di riparazione stabilito da Aqilo tenuto conto delle indicazioni del Service Partner intervenuto.

Il valore del Dispositivo offerto in sostituzione, entro i limiti del valore residuo calcolato sul prezzo del Dispositivo, è determinato tenuto conto del valore commerciale a nuovo del Dispositivo sostitutivo, parametrato al prezzo al dettaglio al pubblico generalmente praticato nel mercato italiano.

In caso di sostituzione del Dispositivo, la proprietà dello stesso si intende trasferita ad Aqilo al momento in cui Aqilo, tramite i Service Partner, ne prende possesso.

Il rimborso del Dispositivo, entro i limiti del valore residuo calcolato sul prezzo del Dispositivo, è effettuato da Aqilo mediante il medesimo mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per acquistare LG Premium Care.

**5 Corrispettivo, conclusione del Contratto, decorrenza, durata e cessazione.**

Il corrispettivo per il servizio, come risultante dalla sezione dedicata del Sito all'atto della trasmissione di un ordine, dipende congiuntamente dai seguenti elementi:

- Il prezzo di acquisto del Dispositivo, e la tipologia di Dispositivo, come risultanti dalla prova di acquisto del Dispositivo; e
- La durata della copertura prescelta; e
- Dalla tipologia di pagamento prescelta (pagamento in un'unica soluzione o mediante pagamenti continuativi periodici)

Il Contratto decorre dalla data in cui l'ordine viene accettato da Aqilo. Con l'accettazione dell'ordine i pagamenti divengono immediatamente esigibili e saranno prelevati mediante addebito diretto (SEPA) dal conto del Cliente. Nel caso di pagamenti continuativi periodici su base mensile, il corrispettivo per il servizio è addebitato su base trimestrale in anticipo (tre mensilità comulative) e viene prelevato mediante addebito diretto (SEPA) dal conto del Cliente, finché non il Cliente non revochi l'addebito. Il primo addebito avviene il 15° giorno del mese successivo alla registrazione di LG Premium Care ove questa sia avvenuta entro il 6° giorno

del mese corrente. In caso contrario, l'addebito avverrà il 15° giorno del secondo mese successivo alla registrazione.

LG Premium Care può essere sottoscritta esclusivamente entro 14 (quattordici) giorni dalla data di acquisto/consegna del Dispositivo. Allo spirare di tale termine, il Cliente non è più abilitato ad acquistare LG Premium Care e a concludere il relativo Contratto.

Con la conclusione del Contratto e all'effettivo addebito del pagamento andato a buon fine del primo pagamento utile, la coperatura di LG Premium Care decorrerà il primo giorno successivo alla scadenza della Garanzia Convenzionale LGE applicabile al Dispositivo.

In caso di acquisto di LG Premium Service con pagamenti continuativi periodici, Aqilo ha la facoltà di incrementare unilateralmente il corrispettivo mensile per un importo equivalente al 100% dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati. Tale incremento può essere applicato solamente una volta per ciascun anno solare, previa comunicazione scritta al Cliente. Il Cliente avrà 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della suddetta comunicazione per manifestare il proprio assenso o rifiuto dell'incremento del corrispettivo. La nuova tariffa si intenderà accettata qualora il Cliente non comunichi ad Aqilo per iscritto il proprio rifiuto nel termine sopra indicato. In caso di accettazione (espressa o tacita), la nuova tariffa entrerà in vigore allo spirare del termine di 30 (trenta) giorni sopra indicato. In caso di rifiuto, il Contratto si intenderà risolto alla data di ricezione della comunicazione originaria con cui Aqilo ha notificato al Cliente l'aumento tariffario.

Senza pregiudizio per i diritti del Cliente sanciti dalla legge in materia di recesso, il Contratto verrà meno nelle seguenti circostanze:

| **Acquisto mediante pagamento in un'unica soluzione** | **Aquisto mediante pagamento periodico continuativo** |
|---|---|
| 1. allo scadere del periodo di copertura acquistato (vale a dire, 3, 4 o 5 anni dalla scadenza della Garanzia Convenzionale LGE sul Dispositivo)<br>2. sostituzione o rimborso del Dispositivo<br>3. il valore complessivo delle riparazioni, comprensivo della svalutazione annua in ragione dell'età del Dispositivo, eccede il prezzo di acquisto del Dispositivo<br>4. il Cliente pone in essere una delle condotte di cui alla successive Sezione 6, paragrafo 3 | 1. sostituzione o rimborso del Dispositivo<br>2. il Cliente cancella il servizio o sospende i pagamenti<br>3. il Cliente pone in essere una delle condotte di cui alla successive Sezione 6, paragrafo 3 |

**6 Obblighi e responsabilità del Cliente. Rifiuto di prestare il servizio**

1. Il Cliente deve utilizzare il Dispositivo associato ad un Contratto in maniera appropriata, sicura e conforme alle istruzioni e raccomandazioni d'uso fornite dal costruttore, nonché custodire il Dispositivo in condizioni di sicurezza (ivi compreso in fase di trasporto, ove sotto la responsabilità del Cliente).

2. Nel caso in cui si verifichi un evento per cui è richiesta assistenza, il Cliente deve riportare ogni difetto ai Service Partner di Aqilo, ai contatti di cui alla Sezione 7 sotto, senza ritardo non appena il difetto viene rilevato e in ogni caso entro 14 giorni dalla data di scoperta. In sede di richiesta di assistenza, il Cliente deve altresì presentare la prova di acquisto originale del Dispositivo dalla quale si evinca chiaramente la data di acquisto, il nome del modello, il nome del retailer e il prezzo pagato), la prova di acquisto di LG Premium Care e il Certificato Aqilo. Tutte le informazioni necessarie per registrare il Dispositivo nonché per valutare la necessità

di prestare assistenza devono essere fornite dal Cliente in maniera completa e veritiera. Nel caso in cui il Cliente non rispettasse quanto precede, Aqilo e i suoi Service Partner non saranno tenuti all'adempimento della prestazione di assistenza richiesta.

3. Aqilo e i suoi Service Partner non saranno altresì tenuti all'adempimento della prestazione di assistenza richiesta, e Aqilo avrà diritto di risolvere il Contratto, nei seguenti casi:
- il Cliente fornisce informazioni fraudolente o ingannevoli.
- nel caso in cui gli eventi coperati da LG Premium Care sano causati con dolo
- nel caso di pagamento periodico continuativo, qualora il corrispettivo relativo anche ad un solo trimestre non sia pagato dal Cliente (ivi compreso l'addebito SEPA non andato a buon fine) e il mancato pagamento, previa messa in mora, prosegua per un periodo di ulteriori 14 giorni decorrenti dalla conclusione del mese in cui la scadenza è dovuta.

**7 Contatti:**

Per ogni ulteriore informazione, domanda o richiesta riguardo ai Pacchetti di Assistenza, si prega di contattare:

Per questioni legate all'assistenza: https://www.lg.com/it/supporto#menu-module2 (in caso di contatto telefonico: tariffa massima 11,88 centesimi di € al minuto (iva esclusa). I costi di chiamata effettuati da telefonia mobile variano in funzione dell'operatore telefonico utilizzato).

Per questioni legate a pagamenti, fatturazione e diritto di recesso: kontakt@aqilo.com

**Allegato 2 – Termini e Condizioni Specifici per il servizio LG Premium Care PLUS**

Il presente documento stabilisce termini e condizioni specifici del servizio LG Premium Care PLUS. I presenti termini e condizioni specifici costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

**1. Oggetto del servizio**

In base al Contratto, Aqilo si impegna a prestare assistenza al Dispositivo del Cliente attraverso servizi post-vendita per la durata del Contratto, a fronte del pagamento di un corrispettivo in un un'unica soluzione ovvero mediante pagamenti periodici su base mensile.

Il Contratto è stipulato tra il Cliente ed Aqilo. La prestazione di servizi può essere affidata ai Service Partner di Aqilo.

**2. Copertura del servizio**

Il Contratto si applica al Dispositivo per il quale sia stato acquistato ed associato il servizio LG Premium Care PLUS, con l'esclusione degli accessori eventualmente presenti nella confezione d'acquisto. Memorie rimovibili, qualunque tipo di software e dati, materiali di consumo e batterie sono parimenti non coperti dal servizio.

**3. Prestazioni in caso di assistenza. Esclusioni.**

Nel caso di verifichi un evento coperto dal servizio LG Premium Care PLUS, Aqilo, anche tramite i propri Service Partner, e in ogni caso fermo restando quanto stabilito alle successive sezione 4 e 5, potrà, a propria esclusiva ed insindacabile discrezione, riparare il Dispositivo in modo da ripristinarne la funzionalità, sostituire il dispositivo o rimborsare, in tutto o in parte, il prezzo di acquisto del Dispositivo associato al Contratto.

Gli eventi coperti da LG Premium Care PLUS sono:

a) Dopo la cessazione della Garanzia Convenzionale LGE:

- Vizi o difetti nella progettazione, nei materiali o nella costruzione (nel corso della durata della Garanzia Convenzionale LGE il Cliente può fare riferimento agli usuali termini di assistenza post vendita applicabili in base a tale garanzia)

b) Dalla decorrenza del Contratto:

- Insufficiente o difettosa stabilità del Dispositivo a fronte di condizioni normali di stress collegate ad un utilizzo secondo le specifiche (copertura valida per tutte le categorie di Dispositivo)
- Corto circuiti interni, sbalzi o cali di tensione a condizione che non siano causati da misure di sicurezza assenti, deficitarie o comunque non conformi sugli impianti cui i Dispositivi sono collegati (questa coperatura è valida esclusivamente per le seguenti categorie di Dispositivo: TV, Monitor e lettori e masterizzatori DVD e/o BluRay)
- Danni da ossidazione o infiltrazione di liquidi a condizione che si siano verificati a seguito di utilizzo in normali condizioni (questa copertura non opera per le seguenti categorie di Dispositivo: TV, Monitor e lettori e masterizzatori DVD e/o BluRay)

- Danni a cuscinetti, guarnizioni e filtri (questa copertura opera esclusivamente per le seguenti

categorie di Dispositivo: Frigoriferi, lavatrici/lavasciuga e asciugatrici)

I seguenti eventi non sono coperti da LG Premium Care PLUS:

- Risarcimento per danni economici, mancato guadagno, danni da responsabilità da prodotto difettoso, danni indiretti o consequenziali
- Eventi che sono esclusi dalla Garanzia Convenzionale LGE così come dedotti nel certificato di garanzia di riferimento (con l'esclusione degli eventi descritti alla sezione 3.b) sopra), il cui contenuto si intende qui espressamente richiamato e incorporato nei presenti Termini e Condizioni Specifici.
- Eventi causati da dolo o colpa grave.

**4 Tipologia di servizi**

**A. Riparazione**
Il servizio comprende, subordinatamente a quanto stabilito nel paragrafo C sotto: tutte le attività di riparazione, comprensive di manodopera, parti di ricambio e materiali di lavoro al fine di ripristinare la funzionalità del Dispositivo, o per riparare un danno sofferto dal Dispositivo per effetto di uno egli eventi descritti alla sezione 3.b) sopra.

I costi di trasporto (andata e ritorno) dal luogo ove il Dispositivo si trova sono coperti da LG Premium Care PLUS solo per le seguenti tipologie di Dispositivo:

- TV > 37"
- Frigoriferi
- Lavatrici, Lavasciuga e Asciugatrici
- Climatizzatori linea residenziale

Per tutti gli altri Dispositivi non inclusi nella lista sopra indicata, il trasporto del Dispositivo (andata e ritorno) presso il Service Partner indicato di volta in volta al momento dell'attivazione del servizio è a cura e spese del Cliente.

L'installazione e la disinstallazione del Dispositivo non sono coperti da LG Premium Care PLUS e sono sempre a cura e spese del Cliente.

**B. Altri rimedi**
Ad esclusivo ed insindacabile giudizio di Aqilo e/o dei suoi Service Partner, qualora la riparazione non fosse possibile o economicamente non conveniente, e subordinatamente, in ogni caso, a quanto stabilito al paragrafo C sotto, troverà applicazione uno dei seguenti rimedi:

- Il Dispositivo può essere sostituito con un dispositivo a marchio LG equivalente; oppure
- Il Cliente potrà ricevere un rimborso monetario

Si applica quanto previsto al precedente paragrafo A in materia di trasporto.

**C. Limite di valore**
A seconda del metodo di pagamento prescelto dal Cliente (transazione unica o mediante pagamenti periodici continuativi), i rimedi disponibili al Cliente sono limitati dal e subordinati al prezzo di acquisto del Dispositivo (comprensivo di IVA) come risultante dalla prova di acquisto indicata dal Cliente, e tale prezzo di acquisto è soggetto a riduzione cumulativa determinata dall'età del Dispositivo per effetto del decorso del tempo dalla data di acquisto e dal costo effettivo delle attività di riparazione effettuate di volta in volta sul Dispositivo, secondo il seguente schema:

| | Pagamento in un'unica soluzione | Pagamento periodico continuativo |
|---|---|---|
| **Regola per la riduzione in base all'età del prodotto** | -10% del prezzo di acquisto del Dispositivo per ciascun anno trascorso dalla data di acquisto | -10% del prezzo di acquisto del Dispositivo per ciascun anno trascorso dalla data di acquisto, fino a un valore minimo pari al 40% del prezzo di acquisto iniziale del Dispositivo |
| **Regola per la riduzione in base all'attività di riparazione** | Il costo complessivo della riparazione effettuata (comprensivo di ogni voce applicabile, e.g. manodopera, parti di ricambio e trasporto, ove applicabile)<br><br>Riparazioni necessarie per rimediare a precedenti interventi rivelatisi difettosi per fatto imputabile ad Aqilo o ai suoi Service Partner non genereranno una riduzione. | Non si applicano riduzioni |
| **Esempio** | Prezzo di acquisto del Dispositivo: 1000 Euro<br>Decorso 1 anno dalla data di acquisto: riduzione -10% (1000 -10% = 900 Euro)<br>Effettuazione di una riparazione per un costo complessivo di 500 Euro.<br>Valore residuo: 900-500 = 400 Euro<br><br>400 Euro rappresenta la responsabilità massima di Aqilo, nell'anno in corso, per prestare qualsivoglia rimedio futuro (riparazione, sostituzione, rimborso) in base a LG Premium Care PLUS. | Prezzo di acquisto del Dispositivo: 1000 Euro<br>Decorso 1 anno dalla data di acquisto: riduzione -10% (1000 -10% = 900 Euro)<br>Effettuazione di una riparazione per un costo complessivo di 500 Euro.<br>Valore residuo: 900 (non si applicando riduzioni per attività di riparazione)<br><br>900 Euro rappresenta la responsabilità massima di Aqilo, nell'anno in corso, per effettuare la sostituzione o il rimborso del Dispositivo in base a LG Premium Care PLUS. |

Il valore di ciascuna attività riparazione è determinato dall'effettivo costo di riparazione stabilito dal Service Partner intervenuto.

Il valore del Dispositivo offerto in sostituzione, entro i limiti del valore residuo calcolato sul prezzo del Dispositivo, è determinato tenuto conto del valore commerciale a nuovo del Dispositivo sostitutivo, parametrato al prezzo al dettaglio al pubblico generalmente praticato nel mercato italiano.

In caso di sostituzione del Dispositivo, la proprietà dello stesso si intende trasferita ad Aqilo al momento in cui Aqilo, tramite i Service Partner, ne prende possesso.

Il rimborso del Dispositivo, entro i limiti del valore residuo calcolato sul prezzo del Dispositivo, è effettuato da Aqilo mediante il medesimo mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per acquistare LG Premium Care PLUS.

**5 Corrispettivo, conclusione del Contratto, decorrenza, durata e cessazione.**

Il corrispettivo per il servizio, come risultante dalla sezione dedicata del Sito all'atto della trasmissione di un ordine, dipende congiuntamente dai seguenti elementi:

- Il prezzo di acquisto del Dispositivo, e la tipologia di Dispositivo, come risultanti dalla prova di acquisto del Dispositivo; e
- La durata della copertura prescelta; e
- Dalla tipologia di pagamento prescelta (pagamento in un'unica soluzione o mediante pagamenti continuativi periodici)

Il Contratto decorre dalla data in cui l'ordine viene accettato da Aqilo. Con l'accettazione dell'ordine i pagamenti divengono immediatamente esigibili e saranno prelevati mediante addebito diretto (SEPA) dal conto del Cliente. Nel caso di pagamenti continuativi periodici su base mensile, il corrispettivo per il servizio è addebitato su base trimestrale in anticipo (tre mensilità comulative) e viene prelevato mediante addebito diretto (SEPA) dal conto del Cliente, finché il Cliente non revochi l'addebito. Il primo addebito avviene il 15° giorno del mese successivo alla registrazione di LG Premium Care PLUS ove questa sia avvenuta entro il 6° giorno del mese corrente. In caso contrario, l'addebito avverrà il 15° giorno del secondo mese successivo alla registrazione.

LG Premium Care PLUS può essere acquistato esclusivamente entro 14 (quattordici) giorni dalla data di acquisto del Dispositivo. Allo spirare di tale termine, il Cliente non è più abilitato ad acquistare LG Premium Care PLUS e a concludere il relativo Contratto.

Con la conclusione del Contratto e all'effettivo addebito del pagamento andato a buon fine del primo pagamento utile, la coperatura di LG Premium Care PLUS decorrerà il primo giorno successivo alla scadenza della Garanzia Convenzionale LGE applicabile al Dispositivo.

In caso di acquisto di LG Premium Care PLUS con pagamenti continuativi periodici, Aqilo ha la facoltà di incrementare unilateralmente il corrispettivo mensile per un importo equivalente al 100% dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati. Tale incremento può essere applicato solamente una volta per ciascun anno solare, previa comunicazione scritta al Cliente. Il Cliente avrà 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della suddetta comunicazione per manifestare il proprio assenso o rifiuto dell'incremento del corrispettivo. La nuova tariffa si intenderà accettata qualora il Cliente non comunichi ad Aqilo per iscritto il proprio rifiuto nel termine sopra indicato. In caso di accettazione (espressa o tacita), la nuova tariffa entrerà in vigore allo spirare del termine di 30 (trenta) giorni sopra indicato. In caso di rifiuto, il Contratto si intenderà risolto alla data di ricezione della comunicazione originaria con cui Aqilo ha notificato al Cliente l'aumento tariffario.

Senza pregiudiio per i diritti del Cliente sanciti dalla legge in materia di recesso, il Contratto verrà meno nelle seguenti circostanze:

| **Acquisto mediante pagamento in un'unica soluzione** | **Aquisto mediante pagamento periodico continuativo** |
|---|---|
| 1. allo scadere del periodo di copertura acquistato (vale a dire, 3, 4 o 5 anni dalla scadenza della Garanzia Convenzonale LGE sul Dispositivo)<br>2. sostituzione o rimborso del Dispositivo<br>3. il valore complessivo delle riparazioni, comprensivo della svalutazione annua in ragione dell'età del Dispositivo, eccede il prezzo di acquisto del Dispositivo<br>4. il Cliente pone in essere una delle condotte di cui alla successive Sezione 6, paragrafo 3 | 1. sostituzione o rimborso del Dispositivo<br>2. il Cliente cancella il servizio o sospende i pagamenti<br>3. il Cliente pone in essere una delle condotte di cui alla successive Sezione 6, paragrafo 3 |

**6 Obblighi e responsabilità del Cliente. Rifiuto di prestare il servizio**

1. Il Cliente deve utilizzare il Dispositivo associato ad un Contratto in maniera appropriata, sicura e conforme alle istruzioni e raccomandazioni d'uso fornite dal costruttore, nonché custodire il Dispositivo in condizioni di sicurezza (ivi compreso in fase di trasporto, ove sotto la responsabilità del Cliente).

2. Nel caso in cui si verifichi un evento per cui è richiesta assistenza, il Cliente deve riportare ogni difetto ai Service Partner di Aqilo, ai contatti di cui alla Sezione 7 sotto, senza ritardo non appena il difetto viene rilevato e in ogni caso entro 14 giorni dalla data di scoperta. In sede di richiesta di assistenza, il Cliente deve altresì presentare la prova di acquisto originale del Dispositivo dalla quale si evinca chiaramente la data di acquisto, il nome del modello, il nome del retailer e il prezzo pagato), la prova di acquisto di LG Premium Care PLUS e il Certificato Aqilo. Tutte le informazioni necessarie per registrare il Dispositivo nonché per valutare la necessità di prestare assistenza devono essere fornite dal Cliente in maniera completa e veritiera. Nel caso in cui il Cliente non rispettasse quanto precede, Aqilo e i suoi Service Partner non saranno tenuti all'adempimento della prestazione di assistenza richiesta.

3. Aqilo e i suoi Service Partner non saranno altresì tenuti all'adempimento della prestazione di assistenza richiesta, e Aqilo avrà diritto di risolvere il Contratto, nei seguenti casi:
- il Cliente fornisce informazioni fraudolente o ingannevoli.
- nel caso in cui gli eventi coperati da LG Premium Care PLUS sano causati con dolo
- nel caso di pagamento periodico continuativo, qualora il corrispettivo relativo anche ad un solo trimestre non sia pagato dal Cliente (ivi compreso l'addebito SEPA non andato a buon fine) e il mancato pagamento, previa messa in mora, prosegua per un periodo di ulteriori 14 giorni decorrenti dalla conclusione del mese in cui la scadenza è dovuta.

**7 Contatti:**

Per ogni ulteriore informazione, domanda o richiesta riguardo ai Pacchetti di Assistenza, si prega di contattare:

Per questioni legate all'assistenza: https://www.lg.com/it/supporto#menu-module2 (in caso di contatto telefonico: tariffa massima 11,88 centesimi di € al minuto (iva esclusa). I costi di chiamata effettuati da telefonia mobile variano in funzione dell'operatore telefonico utilizzato).

Per questioni legate a pagamenti, fatturazione e diritto di recesso: kontakt@aqilo.com

**Allegato 3 – Modulo di recesso tipo**

**Modulo di recesso tipo**
**- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) D.Lgs. 206/2005 –**

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Destinatario: AQILO Business Consulting GmbH, con sede legale in Mooslackengasse 14, A-1190 Vienna, Austria, e-mail: kontakt@aqilo.com

Con la presente notifichiamo il recesso dal contratto di vendita dei seguenti servizi

| | |
|---|---|
| Descrizione servizio: | |
| Ricevuto il: | |
| Nome del consumatore: | |
| Indirizzo del consumatore: | |
| Firma<br>(da apporre solo se il presente modulo è inviato in versione cartacea) | |
| Data | |